ESTIMATES

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Telephone: (613) 941-5995
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2005-III-4
ISBN 0-660-62486-9

105-01041/

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Liza Frulla
Minister of Canadian Heritage

Table of Contents

SECTION I: Messages 3

Minister's message 5
Chairperson's Message 7
Management Representation Statement 8

SECTION II: Raison d'être 9

SECTION III: Planning Overview 13

Environmental Context 15
Priorities 15
- Canadian Drama 16
- New Technologies 16
- Signal Theft 17
- Access to Infrastructure 17
- Enforcement 18
- Streamlining Process 18
- Implementing Government Initiatives 18

SECTION IV: Plans and Priorities by Strategic Outcomes 21

Commitment to Canadians: Strategic Outcomes and Related Resources 23
Performance Indicators 26
Activities, Expected Results and Timelines 28

SECTION V: Organization 33

Strategic Outcomes and the CRTC Business Line 35
Accountability Structure 36
CRTC Organization Chart 37
CRTC Planned Spending 38

SECTION VI: Appendices 39

Appendix A: Respendable and Non-Respendable Revenue 41
Appendix B: Cost of Program 44
Appendix C: External Charging Information 45
Appendix D: CRTC Members and Offices 46
Appendix E: Legislation and Associated Regulations 48

SECTION I: Messages

Minister
of Canadian Heritage

Ministre
du Patrimoine canadien

Ottawa, Canada K1A 0M5

The Canadian Heritage Portfolio, which includes the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC), collaborates with partners across Canada to strengthen the connection between Canadians and to inspire a deeper understanding of our diverse communities.

The CRTC continues to be an instrumental and important partner in fostering access to our culture and heritage. It is through these strong partnerships that we seize the opportunities to celebrate our linguistic duality, our cultural diversity, and our inclusiveness.

The CRTC regulates and supervises the Canadian broadcasting system and the telecommunications industry by adopting processes that allow it to balance the needs of Canadians with those of the industries.

Through this report the CRTC highlights its priorities to further achieve its mandate. It also signals to those at home and abroad that the Government of Canada and its employees take pride in strengthening and promoting our artists, athletes, languages and cultural communities.

Liza Frulla

Chairperson's Message

We at the CRTC are always conscious of what a challenge and responsibility it is to regulate two key industries that so directly affect the daily lives of all Canadians. Today's rapid developments in digital technology are opening up exciting new possibilities in both broadcasting and telecommunications, making our role even more challenging.

Our planning and priorities are guided by our mandates under the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*. We strive for a dynamic balance between the need for healthy, sustainably competitive industries, affordable services for Canadians and the social and cultural objectives so important in nourishing our distinctive Canadian identity.

A high priority in the year to come is to develop policy to guide a market-driven transition from analogue to digital TV broadcasting to ensure the greatest benefits to the consumer and the industry. We will also be assessing applications to launch satellite radio and other forms of subscription radio in Canada, and their possible impact on the radio industry.

We will continue to encourage Canadian programming created by Canadian talent that reflects the Canadian experience in all its diversity. We will pursue our work on the issue of television drama, aided by the comments we have received on proposals to bring to our TV screens more high-quality Canadian English-language drama with strong audience appeal, and to ensure that French-language drama will continue to flourish.

The telecommunications sector is expected to contribute significantly to the growth of the economy as it develops new technologies and services. In consultation with all stakeholders we will develop the regulatory policies needed to keep pace in this fast-evolving field.

We continue to work towards the objective of sustainable facilities-based competition in local telecommunications services. A key factor is competitors' access to end users. We will continue to assist in negotiations among the parties involved and to make such rulings as may be required in order to remove obstacles to such access. We have introduced a process in order to provide expedited decisions on certain competitive matters. We will also be taking a more active role in the enforcement of our decisions through audits and inspections of companies.

It is a high priority for the Commission to ensure that our own processes are fair, effective and transparent, so that we can continue to enjoy the confidence of the public and the industries we regulate. Over the past two years we have improved the quality and clarity of our decision writing. In the year to come, we will be assessing the way we work in order to find the means of delivering those determinations that are key to our stakeholders and to the public, in a more timely manner.

We look forward to a busy year serving the people of Canada.

Charles M. Dalfen

Management Representation Statement

I submit for tabling in Parliament the 2004-2005 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Canadian Radio-television and Telecommunications Commission (CRTC).

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the Preparation of the 2004-2005 Report on Plans and Priorities:*

- √ It accurately portrays the organization's plans and priorities.
- √ The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by TBS.
- √ It is comprehensive and accurate.
- √ It is based on sound underlying departmental information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Name: _____
Diane Rhéaume, Secretary General

Date: 15 April 2004

SECTION II: Raison d'être

Raison d'être

The CRTC was established to sustain and promote Canadian culture and achieve key social and economic objectives. The Commission does this by regulating and supervising Canadian broadcasting and telecommunications in the public interest. In doing this, the CRTC is governed by the *Broadcasting Act* of 1991 and the *Telecommunications Act* of 1993.

The *Broadcasting Act* seeks to ensure that all Canadians have access to a wide variety of high quality Canadian programming.

The *Telecommunications Act* seeks to ensure that Canadians have access to reliable telephone and other telecommunications services at reasonable prices.

Since 1928, when the Government of Canada created the first Royal Commission on Broadcasting, the government has sought to develop policies to keep pace with changing technology. This has been the government's central goal from the early days of radio and television, to our current information highway era characterized by rapid technological change.

Today, we are an independent public authority. The CRTC reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage.

Our challenge is to serve the public interest by maintaining a balance between the cultural, social and economic goals of the legislation on broadcasting and telecommunications, taking into account the wants and needs of Canadian citizens, industries and various interest groups.

CRTC Mandate

To regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policy objectives set out in sections 3 and 5 of the *Broadcasting Act* and in section 7 of the *Telecommunications Act*.

Strategic Outcomes

The Commission seeks to achieve, through a number of activities, four broad strategic outcomes:

1. Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics;
2. Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values;
3. A sustainable, competitive Canadian communications industry; and
4. Commission processes that are fair, transparent and effective.

Activities to Achieve the Outcomes

The Commission fulfils its regulatory responsibilities by means of a number of inter-related activities, including:

- √ issuing, renewing and amending licences for broadcasting undertakings;
- √ making determinations on mergers, acquisitions and changes of ownership in the broadcasting industry;
- √ approving tariffs for the telecommunications industry;
- √ fostering increased reliance on market forces for the provision of telecommunications services and ensuring that regulation, where required, is efficient and effective;
- √ monitoring competition and removing obstacles to competition;
- √ collaborating with industry to resolve competitive disputes;
- √ developing and implementing regulatory policies with a view to meeting the objectives of the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*;
- √ monitoring, assessing and reviewing, where appropriate, regulatory frameworks to meet its policy objectives; and
- √ monitoring the programming and financial obligations of broadcasting undertakings to ensure compliance with regulations and conditions of licence.

For each task the CRTC undertakes, a primary concern is to balance the needs and desires of Canadians with those of the communications industry. Through its regulatory function, the Commission addresses, among other matters, social and cultural issues that might otherwise not receive the attention they deserve. For instance, the Commission fosters the reflection of Canada's linguistic duality and cultural diversity, the provision of additional closed captioning for the hearing impaired and descriptive videos for the visually impaired, and protection from excessive violence in the broadcast media. The CRTC seeks to ensure that its policy directions for the Canadian industry keep pace with emerging technology and support such directions as increased competition in local telephone markets.

SECTION III: Planning Overview

Planning Overview

Environmental Context

CRTC is fully funded by the fees it collects from the telecommunications and broadcasting industries. The CRTC collects fees under the authority of the *Telecommunications Act*, the *Broadcasting Act* and the regulations made pursuant to these acts, namely the CRTC *Telecommunications Fee Regulations, 1995* and the CRTC *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997*.

Industry consolidation and the resulting media convergence, or common ownership of television, radio, newspaper and Internet properties, will continue to influence the CRTC's operating environment. Our ongoing challenge will be to ensure that Canadians have access to a diversity of voices and choices within a dynamic and competitive industry, while also enabling strong Canadian firms capable of competing globally.

Looking forward, the economy as a whole is expected to continue to grow. The communications sector is expected to contribute to this growth through innovation in the form of new products and services, and improved business processes. Competition will continue to expand in certain markets, as companies that were restructuring in 2002 re-emerge into the market, relatively free of debt and ready to compete. Overall, the outlook for the communications sector is positive.

The Commission's public policy, whether taken under the auspices of the *Telecommunications Act* or the *Broadcasting Act*, increasingly has profound ramifications for industry players, whether their respective businesses, historically originated in telephony or broadcasting. The Commission remains dedicated, pursuant to its legislative mandate, to sustainable competition and the emergence of new services.

The following paragraphs describe the priorities that the CRTC will pursue over the next three years to move forward each strategic outcome. These priorities reflect the current and anticipated social, cultural and economic environments.

Priorities

The CRTC's priorities for the 2004-2007 period will be:

- Canadian Drama
- New Technologies
- Signal Theft
- Access to Infrastructure
- Enforcement
- Streamlining Process
- Implementing Government Initiatives

- **Canadian Drama**

Statistics show that English-speaking Canadians predominantly watch foreign-produced drama. This represents a challenge for the Canadian broadcasting system in finding ways to attract larger numbers of viewers of English Canadian drama. Solutions involve not only regulation but also marketing, scheduling and funding mechanisms. It is important that all stakeholders understand the challenges and proceed with a collaborative and coordinated an approach as possible.

In *Support for Canadian Television Drama – Call for comments*, Broadcasting Public Notice, CRTC 2003-54, 26 September 2003, the Commission sought comments on actions it might take to support the production and broadcast of more high quality, original, English-language Canadian drama and to attract larger audiences to such programming. The Commission also sought comments on actions it might take to ensure that high quality, original French-language Canadian drama remain a key component of prime time viewing.

Following the analysis of the comments received, the Commission will begin the preparation of its Canadian television drama policy as one of the priorities for fiscal year 2004-2005.

- **New Technologies**

The CRTC will focus efforts over the next three years on determining how best to play its regulatory role with respect to the new technologies poised to enter the market.

The CRTC, through its policies, will continue to strive for reliable and affordable services of high quality, to foster facilities-based competition, to provide incumbents with incentives to increase efficiencies and be more innovative, and to impose a minimum regulatory burden.

➢ **Voice over Internet Protocol (VoIP)/Wireless**

We anticipate that the competitive landscape in telecommunications will continue to evolve rapidly over the next several years. As a consequence, the CRTC will continue to monitor and to develop an appropriate policy on the development and impact of VoIP and expanded wireless telecommunications services.

➢ **Analog and Digital Services / Satellite Radio**

The *Broadcasting Act* requires that the Canadian broadcasting system "be readily adaptable to scientific and technological change". It directs us to regulate in a manner that "does not inhibit the development of information technologies and their application or the delivery of resultant services to Canadians."

One of the most significant steps in the evolution of broadcasting technology involves the transition from the distribution of analog to digital television services including high-definition television, as well as the transition to digital distribution of such services.

In *The regulatory framework for the distribution of digital television signals*, Broadcasting Public Notice CRTC 2003-61, 11 November 2003, the Commission set guidelines to oversee the distribution of over-the-air digital television signals during the period of transition from analog to digital. For the most part, the rights and obligations of broadcasting distribution undertakings with respect to the distribution of over-the-air digital signals will match those which they currently have with respect to the distribution of the analog version of those signals. This means that the digital signal of a programming service must be carried even though it may be identical in content to the analog signal. This will often be the case during the transition.

The next step will be the launch of two follow-up proceedings. One will consider the transition of pay and specialty services to the high-definition format. The other will consider the permanent carriage obligations of high-definition services by direct-to-home satellite undertakings.

Significant technological changes are also transforming the radio broadcasting industry. In addition to a number of initiatives in digital audio broadcasting, we now have the emergence of satellite radio. The CRTC has received applications for licences to operate satellite radio undertakings offering services to paying subscribers across the country. In considering these and any other applications that may be filed for similar services, the Commission must take into account the impact of satellite radio on Canadian consumers, on existing conventional radio licensees and on the development of digital audio broadcasting as well as the objectives of the *Broadcasting Act*.

In light of these new developments, the Commission has decided to postpone the commercial radio policy review that had been foreseen for the spring of 2004.

- **Signal Theft**

In its supervisory capacity, the Commission will continue to work closely with the industry to implement measures that will curtail signal theft and minimise its impact on the Canadian broadcasting system. The Commission will also work with other government departments and agencies and provide the necessary support on the legislative and enforcement fronts.

- **Access to Infrastructure**

Access to infrastructure by telecommunications service providers allows end-users their choice of service providers, thus maximizing the benefits of local competition. In May 2003, the Supreme Court of Canada ruled that the Commission has no authority within the current legislation to require municipal and provincial utilities to allow cable operators to string their lines along utility power poles.

In *Provision of Telecommunications services to customers in multi-dwelling units*, Telecom Decision CRTC 2003-45, 30 June 2003, the Commission set out guidelines with respect to reasonable terms, conditions and fees for access to multi-dwelling units (MDUs) and indicated that the Commission would be prepared to consider complaints from parties where access could

not be negotiated on reasonable terms and conditions. Groups representing building owners have appealed the Federal Court claiming that the Commission lacks the jurisdiction to order access where necessary. Despite the appeal, some Local Exchange Carriers (LECs) and building owners are proceeding to negotiate MDU access in accordance with the decision and an industry CRTC Interconnection Steering Committee (CISC), including building owner representatives, is working to develop a standard template for MDU access agreements.

The appeal is expected to be heard this year.

The CRTC will, over the next three years, be involved in dealing with applications where parties have been unable to come to an agreement on reasonable terms and conditions.

In *Terms and conditions of existing agreements for access to municipal rights-of-way*, Telecom Decision CRTC 2003-82, 4 December 2003, the Commission indicated it was prepared to consider applications from Canadian carriers seeking to establish that municipal consent for access to rights-of-way was not obtained on terms acceptable to the carrier. The Commission has received a number of applications dealing with the same subject matter and intends to deal with these and any new ones that would be submitted in the regular course of business. A number of municipalities have sought leave to appeal this decision to the Federal Court.

- **Enforcement**

The CRTC will continue to play an active role with respect to enforcement of the regulations through audits and investigations.

- **Streamlining Process**

The CRTC will continue to place a great deal of emphasis on ensuring that its processes sustain the confidence of the general public and of the industries. As the broadcasting and telecommunications environments evolve, the work is becoming increasingly complex. Since it is not anticipated at this time that the CRTC will be acquiring new resources, it will need to evaluate existing processes, both internal and external, to ensure that they are as efficient as possible. The streamlining of processes and rebalancing of resources will be a priority in fiscal year 2004-2005.

- **Implementing Government Initiatives**

The Commission remains fully committed to government-wide initiatives to streamline and modernize the federal legal, regulatory and policy environment.

  - **Modernization of Human Resources**

    Modernization of HR will be a key priority over the next three years. The CRTC will implement the initiative in two phases: Phase 1 will see the completion of competency profiles for all critical positions in 2004-2005; Phase 2, extending over the next three years, will see the development of succession and staffing plans, and a strategic learning plan, both based on the competencies.

- **Modern Comptrollership Initiative**

  The CRTC struck a Modern Management Committee in 2003-2004 tasked to begin the implementation of the Modern Comptrollership Initiative.

  A Capacity Assessment was completed to provide CRTC Senior Management with a comprehensive baseline assessment of the state of management practices within the agency in relation to the recommendations made in the *Report of the Independent Review Panel on Modern Comptrollership in the Government of Canada.*

  An action plan will be developed to address the suggested areas of improvement. It is expected that the action plan will take three to six months to fully develop. Implementation will then take place over the next 3 to 7 years.

- **Government on-Line**

  The Commission web site complies with the Government of Canada's common look and feel guidelines.

  Our web site is a combined communications and reference tool offering a variety of topics and options in both official languages. It is well appreciated by both the industry and the public. Its content ranges from new releases to public proceedings, complaints and inquiries, CRTC information and other related links. It also provides access to documents associated with public processes undertaken by the Commission, namely: applications, public notices, interventions and decisions. It is regularly monitored to ensure the high quality of its content.

  The Commission is committed to the Shared Systems Initiatives from Treasury Board and as such the CRTC is currently introducing the **epass** service. By using epass, citizens and industry can be assured of a secure electronic service from any Internet terminal, using a user ID and password.

- **Citizens-Centred Service Delivery**

  The government-wide Service Improvement Initiative is based on the principle that continued and measurable improvement in client satisfaction is the most reliable indicator of improvements in the quality of services and the performance of departments and agencies.

  The CRTC, through its processes and daily services, deals with communications issues of concern to Canadians, such as rates for local telephone services, the quality of communications services, a competitive payphone industry, telemarketing, licensing of multicultural radio and television stations, and access to minority official language services.

The CRTC commissioned a client satisfaction survey to find out about client satisfaction with front-line service and priorities for improvements. The survey (mail, phone and online) was conducted in July and August 2003 and included questions regarding the accessibility and quality of services offered in both official languages by Client Services Offices across Canada.

The results of the survey suggest that while clients identified areas in need of improvement, they were on the whole satisfied with CRTC's client services. An action plan will be developed in 2004-2005 to address service improvement initiatives stemming from the survey results.

SECTION IV: Plans and Priorities by Strategic Outcomes

Plans and Priorities by Strategic Outcomes

Commitment to Canadians: Strategic Outcomes and Related Resources

CRTC Commitment to Canadians	Strategic Outcomes	Related Resources		
To regulate and supervise the broadcasting and telecommunications industries in accordance with the policies and objectives established in the *Broadcasting Act* and the *Telecommunications Act*.	1. Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics. 2. Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values. 3. A sustainable, competitive Canadian communications industry. 4. Commission processes that are fair, transparent and effective.	Business Line: Regulation of communications in the public interest		
		Resources ($ millions)		
		2004-2005	2005-2006	2006-2007
		43.7 FTEs* 418	43.7 FTEs 418	43.7 FTEs 418

* FTE: Full-time equivalent

Strategic Outcome 1: $13.5 million – total planned spending per year from 2004 to 2007

Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics.

Canada's broadcasting policy is set out in the *Broadcasting Act*. Under this legislation, the CRTC is responsible for regulating and supervising the Canadian broadcasting system to implement the policy objectives. To meet these objectives, the Commission must encourage the promotion of Canadian creativity, the reflection of Canadian society, and ensure that Canadian programming is prominently displayed in an increasingly globalized world.

To achieve the desired outcomes, the CRTC plans to:

- √ increase the production and viewing of Canadian drama;
- √ provide diversity of services to reinforce the Canadian broadcasting system;
- √ increase services for persons with a disability and improve representation of our multicultural society;
- √ ensure licensee compliance with regulations and conditions of licence.

The CRTC will measure its success in achieving the objectives of the *Broadcasting Act* using indicators such as: the number of scheduled hours of Canadian programming; the viewership for Canadian programs; the amount invested in Canadian talent development; the availability of multicultural and Aboriginal programming; and the availability of programming in the official language of the minority.

Strategic Outcome 2: $12.5 million – total planned spending per year from 2004 to 2007

Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values.

The rapid and continued evolution of the telecommunications industry, and the introduction of new services, provides businesses and consumers better and faster ways to communicate. The new services and changes in technology also raise complex issues.

The CRTC will continue to address these issues to take advantage of the innovative technologies that will better serve the broadcasting and telecommunications industries as well as the Canadian public.

To continue to ensure access to a wide variety of communications services for all Canadians, the CRTC plans to:

- √ ensure that incumbent telecommunications companies meet the basic service objectives;
- √ promote consumer safeguards;
- √ promote and facilitate access to telephone services;
- √ promote and maintain high-quality of service provided by incumbent telephone companies; and
- √ ensure that consumers benefit from technological changes.

The CRTC will continue to monitor the evolution of new technologies in the telecommunications and broadcasting industries and the impact of regulation and deregulation. It will measure progress in ensuring that Canadians have better access to innovative, high-quality and affordable communications services, using national and international indicators.

Strategic Outcome 3: $10.7 million – total planned spending per year from 2004 to 2007

A sustainable, competitive Canadian communications industry.

The CRTC continues to implement policies that will promote a strong, competitive market place balancing the needs of incumbents, competitors and consumers. Work remains to achieve the CRTC's goal of attaining vigorous, sustainable competition, particularly in the local telephone market.

To achieve this outcome, the Commission plans to:

- √ ensure that emerging technologies support sustainable competition in the broadcasting industry;
- √ remove obstacles to competition; and
- √ ensure that emerging technologies support sustainable facilities-based competition in the telecommunications industry;

Strategic Outcome 4: $7 million – total planned spending per year from 2004 to 2007

Commission processes that are fair, transparent and effective.

To achieve this outcome, the Commission plans to:

- √ continue to improve the clarity of its decisions;
- √ streamline procedures;
- √ improve electronic communication capabilities;
- √ improve service to Canadians;
- √ inform all Canadians of significant broadcasting and telecommunications initiatives; and
- √ modernize human resources.

Performance Indicators

Our success in fostering a competitive environment and a strong communications industry will be measured using a number of performance indicators. For the telecommunications sector, results will be reflected in the Commission's *Report to the Governor in Council: Status of Competition in Canadian Telecommunications Markets*. In broadcasting, results will appear in the *Broadcasting Policy Monitoring Report*.

The following table provides some of the performance indicators that will be used in assessing the achievement of objectives.

Strategic Outcomes	Performance Indicators
1. *Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics.*	*Canadian content and programming* ▪ Trends in the number of hours and percentage of programming devoted to Canadian content, by language market, in all categories; ▪ Trends in audience shares devoted to Canadian television programming; and ▪ Compliance with the Canadian content requirements for television and radio. *Cultural diversity and social values* ▪ Trends in the number of hours devoted to programming, by language, in certain markets, on ethnic and other stations; and ▪ Existence of standards and mechanisms for industry self-regulation to address social issues. *National, regional and community characteristics* ▪ Trends in audience shares of local programming in certain markets; and ▪ Analysis of complaints relative to national, regional and local content. *Development and investment in Canadian creative talent* ▪ Trends in investments in Canadian content, programming and production funds; and ▪ Trends in the average investment in Canadian productions, by category.
2. *Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values.*	*Access to a variety of innovative, high-quality communications services* ▪ Services offered by broadcasting licenses, by type (five previous years); ▪ Analysis of complaints relative to quality of service and service provision; ▪ Trends in digital licences for broadcasting undertakings; ▪ Selected indicators for usage of various media including the Internet (access, time spent and type); and ▪ International comparison of service diversity. *Reasonable prices* ▪ National penetration rate of telephone services; ▪ Analysis of complaints relative to basic rates and connection fees; and ▪ International comparison of prices and penetration rates for various communications services.

Strategic Outcomes	Performance Indicators
	Services responsive to consumer and social needs • Selected indicators of service quality for telecommunications services including international comparisons; and • Communications services and standards to meet the needs of persons with various disabilities.
3. *A sustainable, competitive Canadian communications industry.*	*Competitive communications markets and services* • Analysis of competition (profile of competitors, emergence of alternative service providers); • National trends in market share in regulated and unregulated markets; and • Selected financial (revenue, profits) and economic indicators of industry.
4. *Commission processes that are fair, transparent and effective.*	• Proportion of decisions overturned by the courts on the basis of fairness; • Analysis of complaints by type; • Processing times for various classes of applications; and • Adherence to quality and service standards.

Activities, Expected Results and Timelines

STRATEGIC OUTCOMES	OBJECTIVES	PLANNED ACTIVITIES	EXPECTED RESULTS	TIMELINES 04-05 / 05-06 / 06-07		
1. Increased availability of Canadian content and programming that reflects Canadian creative talent and Canada's linguistic duality, cultural diversity and social values, as well as its national, regional and community characteristics.	Increase production and viewing of Canadian drama.	TV Drama Policy – English and French markets.	A healthier drama industry to better serve Canadian viewers.	X	X	
	Provide diversity of services to reinforce the Canadian broadcasting system.	Evaluate proposals for issuance, amendment and renewal of broadcasting licences. Licensing workload forecast includes holding some 12 public hearings, issuing some 80 public notices and treatment of associated interventions, per year.	Diversified services and stronger Canadian market.	X	X	X
	Increase services for persons with a disability and improve representation of our multicultural society.	Monitor broadcasting policies related to Canadian content, linguistic duality, cultural diversity, and social issues such as privacy, violence and services for person with a disability by: • evaluating quality of English-and French-language closed captioning; • reviewing corporate cultural diversity plans and annual reports; • participating in Cultural Diversity Alliance and Diversity and Equity Committee; • developing an approach to reflect persons with disabilities in TV programming; • implementing a descriptive video framework; and • other activities, as necessary.	• Increased availability of closed-captioning and descriptive video services; and • Increased participation and reflection of multi-cultural groups.	X	X	X
	Ensure licensee compliance with regulations and conditions of licence.	• Monitor the programming and financial obligations of broadcasting undertakings through a regular review of annual reports, program logs and other monitoring activities; and • Take corrective measures where the objectives are not met.	Maintain current levels of compliance and increase compliance in some areas.	X	X	X

STRATEGIC OUTCOMES	OBJECTIVES	PLANNED ACTIVITIES	EXPECTED RESULTS	TIMELINES 04-05 / 05-06 / 06-07		
2. *Increased access to a variety of innovative, high-quality communications services, at reasonable prices, that meet consumers' needs and reflect their values.*	Ensure that incumbent telecommunications companies meet the basic service objectives.	• Monitor implementation of their service improvement plans; and • take corrective measures where objectives are not met.	Ensure compliance with regulations and decisions.	X	X	X
	Promote consumer safeguards.	• Conduct research; • develop and issue a "consumer bill of rights"; and • release the results of the review of the current Canadian telemarketing rules to determine their effectiveness and if any further measures are required.	Guidelines, policies and standards ensuring that all Canadians have access to all the information necessary for an accurate understanding of consumers' rights.	X X	X X	X X
	Promote and facilitate access to telephone services.	Complete review of the access to pay telephone services.	• Assessment of telemarketing rules and determination of required actions. • Decision on a number of issues relating to the pay telephone services.	X X		
	Promote and maintain high-quality of service provided by incumbent telephone companies.	Finalize a rate adjustment plan for residential and business telecommunications services based on the quality of the service provided by incumbent telephone companies.	Service quality standards are met.	X		
	Ensure that consumers benefit from technological changes	• Develop policy process for specialty migration from analog to digital; • develop a licensing framework for transition of pay and specialty to high-definition; and • develop a framework for carriage of high-definition by Direct-to-Home Satellite services.	Facilitate the transition from analog to digital while ensuring that subscribers are not penalized during the process.	X X X	X X X	
3. *A sustainable, competitive Canadian communications industry.*	Ensure that emerging technologies support sustainable competition in the broadcasting industry.	• Assess applications for satellite radio services and evaluate the impact on Canadian consumers, on existing conventional radio licensees, and on the development of digital audio broadcasting in this country; and • Review current commercial radio policy	Develop a clear understanding of the probable impact of satellite radio to determine appropriate regulatory response.	X	X X	 X

STRATEGIC OUTCOMES	OBJECTIVES	PLANNED ACTIVITIES	EXPECTED RESULTS	TIMELINES 04-05 / 05-06 / 06-07		
	Remove obstacles to competition.	• Review the current price floor mechanisms and safeguards; and • Streamline regulatory process especially as it relates to competitive disputes.	Stronger competition.	X X	X	X
	Ensure that emerging technologies support sustainable facilities-based competition in the telecommunications industry.	Monitor and address any issues related to the introduction of VoIP and the renewed investment in emerging technologies by both the incumbent telephone companies and competitive service providers.	Determine regulatory framework for VoIP through a public process.	X	X	X
4. Commission processes that are fair, transparent and effective.	Continue to improve the clarity of CRTC decisions.	• Streamline and improve decision writing process; and	Provides Canadians with more information.	X	X	X
	Streamline procedures.	• Evaluate processes with a view to improving efficiency.	This would translate into improved processes to meet service standards, resulting in more timely decisions.	X	X	X
	Improve electronic communication capabilities.	• Facilitate the archiving, analyzing and reporting of data through implementation of a Telecommunications information (TMI) system; • provide a more secure electronic environment with the introduction of epass service; and • enhance information available to consumers through our Web site.	Increased access for Canadians through a single window to a broad range of information.	X X X	X X	X
	Improve service to Canadians.	Maintain awareness of client needs by: • developing a follow-up action plan based on the results of the Summer 2003 client survey; and • implementation of the plan.	Enhanced awareness of client satisfaction and needs.	X	X	
	Inform all Canadians of significant broadcasting and telecommunications initiatives.	Issue news releases, media advisories and speeches in different forums.	Canadian awareness of the regulatory environment with respect to communications in Canada.	X	X	X

STRATEGIC OUTCOMES	OBJECTIVES	PLANNED ACTIVITIES	EXPECTED RESULTS	TIMELINES 04-05 / 05-06 / 06-07		
	Modernization of HR.	Review internal HR policies, processes and guidelines to ensure the recruitment, development, retention and support of competent employees.	Continued ability to attract, develop and retain highly qualified individuals who are representative of Canadian society with the skills, attitudes, creativity and values needed to support the mandate.	X	X	X

SECTION V: Organization

Strategic Outcomes and the CRTC Business Line

Business line objective

To ensure that Canadians have access to integrated communications services and, to the resulting economic, social and cultural benefits, through balanced regulation, monitoring and dialogue with the public in accordance with the *Broadcasting Act*, the *Telecommunications Act* and related legislation.

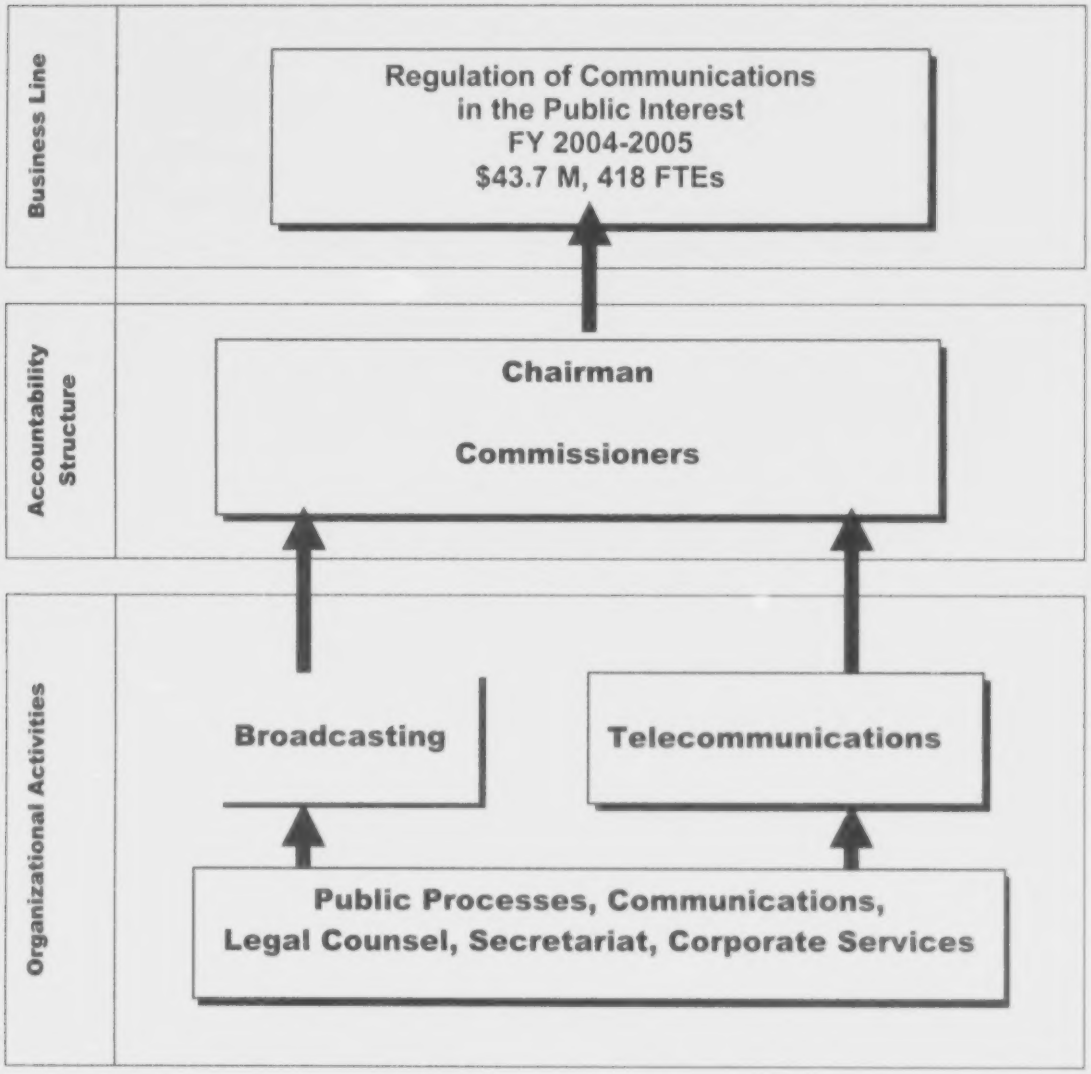
Description of the business line

The CRTC regulates broadcasting undertakings and telecommunications common carriers in accordance with the *Broadcasting Act*, the *Telecommunications Act* and other related legislation.

Linking resources to results

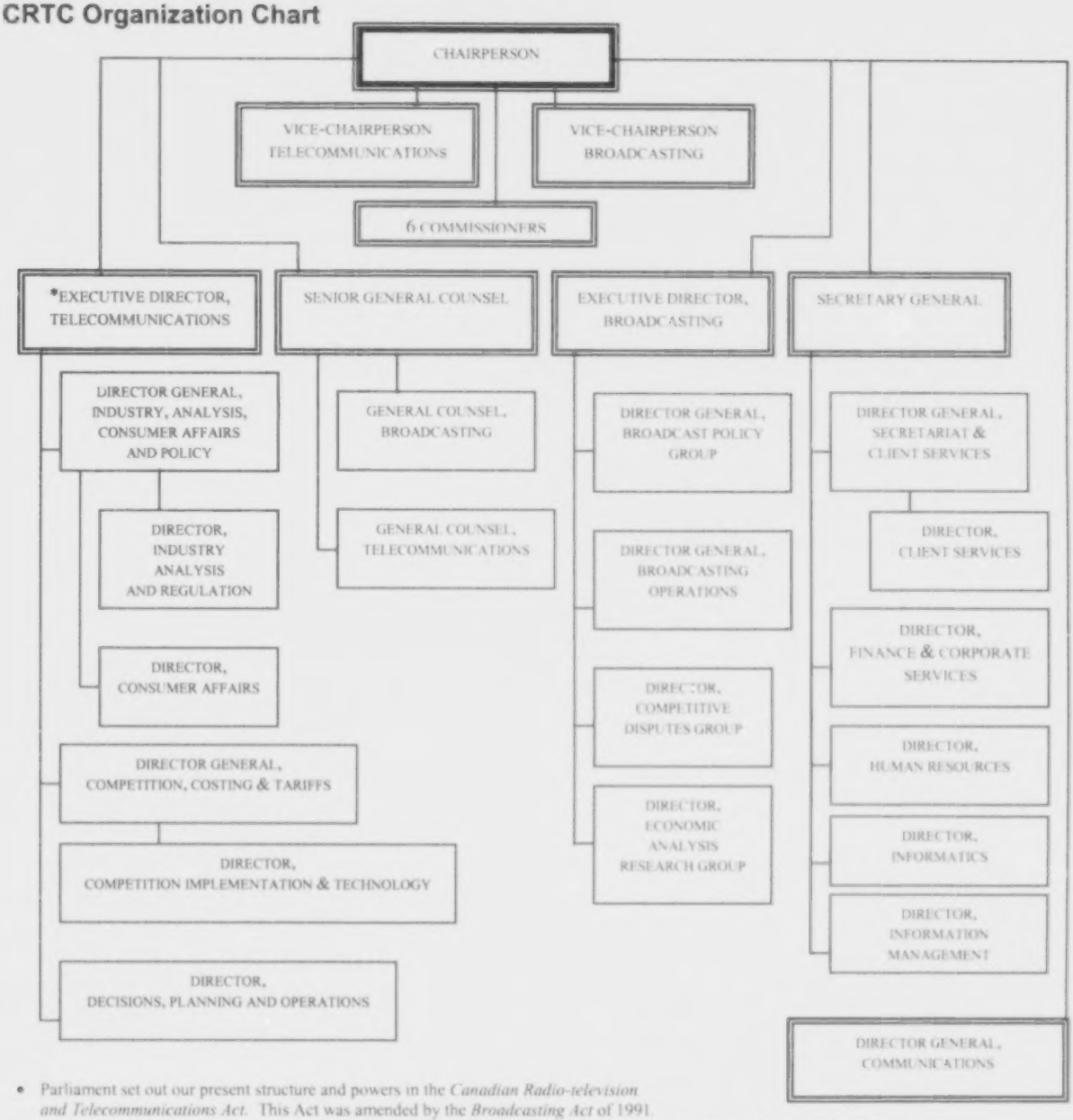
Business Line: Regulation of communications in the public interest	Strategic Outcomes				Total
	Availability of Canadian content and programming	Access to a variety of high-quality communications services	Competitive Canadian communications industry	Commission processes that are fair, transparent and effective	
Allocation of budget by strategic outcome (millions of dollars)	$13. 5	$12.5	$10.7	$7.0	**$43.7**

Accountability Structure



Note: The CRTC reports to Parliament through the Minister of Canadian Heritage

CRTC Organization Chart



- Parliament set out our present structure and powers in the *Canadian Radio-television and Telecommunications Act*. This Act was amended by the *Broadcasting Act* of 1991.
- Under the Act, the Cabinet may appoint up to 13 full-time and 6 part-time commissioners for renewable terms of up to 5 years.
- Full-time positions include that of the chairperson, the vice-chairperson of broadcasting, and the vice-chairperson of telecommunications.
- Only the full-time commissioners are involved in the decision-making process for telecommunications, but all commissioners participate in broadcasting decisions.
- 418 employees specializing in broadcasting and telecommunications also contribute their talents and services to respond to our immediate and long-term responsibilities concerning legislation, the Canadian public, government and industry.

* In July 2003, the Telecommunications Directorate reorganized its structure in order to more evenly distribute the workload; to consolidate functions where appropriate; to address the increasing need to place more emphasis on competition and the related areas of costing and tariffs; and to establish a separate policy group given the emerging technologies and the need to review some of the elements of the regulatory framework.

CRTC Planned Spending

Planned Spending				
($ millions)	Forecast Spending 2003–2004	Planned Spending 2004–2005	Planned Spending 2005–2006	Planned Spending 2006–2007
Regulation of Communication in the Public Interest				
Budgetary Main Estimates (gross)	42.9	43.7	43.7	43.7
Non-Budgetary Main Estimates (gross)	-	-	-	
Less: Respendable Revenue	35.0	37.6	37.6	37.6
Total Main Estimates	**7.9**	**6.1**	**6.1**	**6.1**
Adjustments*	.3	-	-	-
Net Planned Spending	**8.2****	**6.1**	**6.1**	**6.1**
Less: Non-Respendable Revenue	113.5	120.7	127.7	134.7
Plus: Cost of Services Received Without Charge	15.5	15.5	15.5	15.5
Net Cost of Program	**(89.8)**	**(99.1)**	**(106.1)**	**(113.1)**
Full Time Equivalents	**421**	**418**	**418**	**418**

* Reflects the net amount to accommodate approvals and adjustments since the Main Estimates.
** Reflects the best forecast of total net planned spending to the end of the fiscal year.

The "Budgetary Main Estimates" represents the total estimated cost of the CRTC's operations.

"Respendable Revenue" is the amount of resources provided by broadcasting and telecommunications fee payers that is available to the CRTC to fund its operating budget.

"Total Main Estimates" is the amount of funding provided by general government revenues to cover the cost of employee benefits plans ($6.1 million) for fiscal year 2004-2005. Further details on the CRTC's budget and revenues are noted in Section VI - Appendices.

SECTION VI: Appendices

Appendix A: Respendable and Non-Respendable Revenue

Respendable Revenue ($ millions)				
Sectors	Forecast Revenue 2003–2004	Planned Revenue 2004–2005	Planned Revenue 2005–2006	Planned Revenue 2006–2007
Broadcasting Licence Fees—Part I	18.2	19.8	19.8	19.8
Telecommunications Fees	16.8	17.8	17.8	17.8
Total Respendable Revenue	35.0	37.6	37.6	37.6

Non-Respendable Revenue ($ millions)				
Sectors	Forecast Revenue 2003–2004	Planned Revenue 2004–2005	Planned Revenue 2005–2006	Planned Revenue 2006–2007
Broadcasting Licence Fees—				
Part I	6.7	6.5	6.5	6.5
*Part II**	100.7	107.6	114.6	121.6
Total Broadcasting Licence Fees	107.4	114.1	121.1	128.1
Telecommunications Fees	6.0	6.6	6.6	6.6
Total Non-Respendable Revenue	113.4	120.7	127.7	134.7
Total Revenue	148.4	158.3	165.3	172.3

* In December 2, 2003, the Canadian Association of Broadcasters filed a legal proceeding in the Federal Court of Canada challenging the legality of Part II Licence Fees.

Explanation of Revenue

The CRTC collects fees under the authority of the *Broadcasting Act* and *Telecommunications Act* and the regulations made pursuant to these acts, namely the *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* and the *Telecommunications Fee Regulations, 1995*. For fiscal year 2004–2005:

- ✓ CRTC Part I broadcasting licence fees are estimated at $26.3 million[1] ($19.8 million respendable[2] and $6.5 million in non-respendable[3] revenue). The broadcasting non-respendable revenue also includes a "true-up" adjustment[4] of $0.59 million; and
- ✓ CRTC telecommunications fees are estimated at $24.4 million[5] ($17.8 million respendable and $6.6 million in non-respendable revenue). The telecommunications non-respendable revenue also includes an estimated "true-up" adjustment of $0.95 million.

---

1 Subject to adjustments for collective agreements that have been ratified but not included in this total.

2 The CRTC retains respendable revenue to fund its operating budget.

3 Non-respendable revenue for Part I broadcasting licence fees and CRTC telecommunications fees recovers the costs incurred by other federal government departments for services (excluding Industry Canada spectrum management) rendered without charge to the CRTC (see table entitled "Net Cost of Program for the Estimates Year in Section VI - Appendices) as well as the statutory costs of employee benefit plans. Part II broadcasting licence fees are also considered to be non-respendable revenue. These revenues are credited to the Consolidated Revenue Fund (CRF).

4 The true-up adjustment represents the difference between the estimated costs initially billed in a previous fiscal year and the actual costs incurred.

Over the past several years, the CRTC has faced intense budget constraints as a result of inflationary pressures and workload increases. To address these pressures, the CRTC was provided with temporary appropriations totalling $14.3 million over the five-year period 1999-2000 to 2003–2004. These appropriations were not recovered from broadcasting and telecommunications fee payers.

Fiscal year 2003-2004 was a transition year because it was the last year that the CRTC received non-recoverable funding assistance. The incremental resource requirements for FY 2003–2004 totalled $4.7 million. Of this amount, $2.4 million was funded by means of a non-recoverable appropriation, while $2.3 million was assessed to broadcasting and telecommunications fee payers.

For fiscal year 2004-2005 and ongoing, the CRTC received authority to stabilize its budgetary Main Estimates at the 2003-2004 level, adjusted for salary increases pertaining to new collective agreements. Beginning April 2004, the CRTC will now recover the full amount of its budgetary Main Estimates from the broadcasting and telecommunication industries, through its Part I broadcasting licence fee and telecommunications fee.

Broadcasting Licence Fees

Section 11 of the *Broadcasting Act* empowers the Commission to make regulations respecting licence fees. The *Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997* apply to all licensees other than those classes of undertakings specifically exempted under section 2 of the regulations. Every licensee subject to the regulations is required to pay a Part I and a Part II licence fee to the Commission annually. For 2003–2004, the CRTC estimates a total of $125.6 million in revenue from broadcasting undertakings ($24.9 million in Part I fees and $100.7 million in Part II fees).

The Part I fee is based on the broadcasting regulatory costs incurred each year by the Commission and other federal departments or agencies, excluding spectrum management costs, and is equal to the aggregate of:

- ✓ the costs of the Commission's broadcasting activity;
- ✓ the share of the costs of the Commission's administrative activities that is attributable to its broadcasting activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its broadcasting activities, excluding the costs of regulating the broadcasting spectrum.

The estimated total broadcasting regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e., Part III Report on Plans and Priorities). There is an annual adjustment (true-up) amount to the Part I fee to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the licensee in a following year's invoice.

---

[3] Subject to adjustments for collective agreements that have been ratified but not included in this total as well the calculation of the actual true-up amount for the fiscal year ended March 31, 2004.

The Part II fee is calculated at 1.365% of a licensee's gross revenue derived from broadcasting activities in excess of an applicable exemption limit. The CRTC collects the Part II fees on behalf of the government, with all revenues collected being deposited to the Government of Canada's Consolidated Revenue Fund. Consistent with the policy objectives outlined in the government's *External Charging Policy* and as explained in the 1999 roundtable consultation with broadcasting fee payers, the rationale for assessing this fee is three-fold:

- ✓ to earn a fair return for the Canadian public for access to, or exploitation of, a publicly owned or controlled resource (i.e. broadcasters' use of the broadcasting spectrum);
- ✓ to recover Industry Canada costs associated with the management of the broadcasting spectrum; and
- ✓ to represent the privilege of holding a broadcasting licence for commercial benefit.

Telecommunications Fees

Section 68 of the *Telecommunications Act* sets out the authority for making the *Telecommunications Fees Regulations*. Each company that files tariffs must pay fees based on its operating revenue, as a percentage of the revenue of all the carriers that file tariffs. For 2003-2004, the CRTC assessed $22.8 million in telecommunications fees.

The annual fees the CRTC collects is equal to the aggregate of:

- ✓ the cost of the Commission's telecommunications activity;
- ✓ the share of the costs of the administrative activities that is attributable to its telecommunications activity; and
- ✓ the other costs included in the net cost of the Commission's program attributable to its telecommunications activity.

The estimated total telecommunications regulatory costs of the Commission are set out in the Commission's Expenditure Plan published in Part III of the Estimates of the Government of Canada (i.e. *Part III - Report on Plans and Priorities*). There is an annual adjustment (true-up) amount to the telecommunications fees to adjust estimated costs to actual expenditures. Any excess fees or shortfalls are credited or charged to the carriers in a following year's invoice.

Appendix B: Cost of Program

Net Cost of Program for the Estimates Year	
($ millions)	**Total Expenditures**
Net Planned Spending (Gross Budgetary and Non-Budgetary Main Estimates plus Adjustments)	6.1
Plus: Services received without charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	2.5
Contributions covering employees' share of employees' insurance premiums and expenditures paid by Treasury Board (TBS)	2.3
Severance and Maternity Leave Payments (TBS)	.7
Regulation of Broadcasting Spectrum — Industry Canada (IC)	10.0
Total Services Received Without Charge	**15.5**
Less: Non-Respendable Revenue	120.7
2004-2005 Net Cost of Program	**(99.1)**

Appendix C: External Charging Information

External Charging Information					
Fee Activity	Fee Type	Fee Setting Authority	Reason for Fee Amendment	Effective date of planned change to take effect	Planned Consultation & Review Process
Telecom. regulatory activities	Regulatory Service (R)	*Telecommunications Act* (Section 68) *Telecommunications Fee Regulations 1995*	See section Explanation of Revenue	FY 2004-2005	Broadcasting and Telecommunications Full public consultations occur with each change to the telecommunications fee regulations or the broadcasting licence fee regulations. The CRTC is also currently considering different approaches for on-going consultations with the broadcasting and telecommunications fee payers that would satisfy the requirements of the Government's *External Charging Policy*. Elements being considered as part of the consultation strategy include enhanced web consultation, paper process and roundtable consultation. The CRTC dispute management process pertaining to fees is in place and can be found in Annex B of the Departmental Performance Report 2003, on the CRTC web site at: http://www.crtc.gc.ca/eng/BACKGRND/dpr2003/dpr2003.htm
Broadcasting regulatory activities	Regulatory Service (R)	Part I licence fee *Broadcasting Act* (Section 11) *Broadcasting Licence Fee Regulations 1997*	See section Explanation of Revenue	FY 2004-2005	
	Right and Privilege (R&P) including Industry Canada Costs ($10 M) for the management of the broadcasting spectrum	Part II licence fee *Broadcasting Act* (Section 11) *Broadcasting Licence Fee Regulations 1997*			

Note: The *Broadcasting Licence Fee Regulations* and the *Telecommunications Fee Regulations* can be found on the CRTC web site at:
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/LICENCE.HTM (i.e. broadcasting) and
http://www.crtc.gc.ca/eng/LEGAL/TFEES.HTM (i.e. telecommunications)

Appendix D: CRTC Members and Offices

CRTC Members		
Chairperson	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-Chairperson, Broadcasting	*Andrée Wylie*	*(819) 994-0870*
Vice-Chairman, Telecommunications	*David Colville**	*(819) 994-8156*
	(Atlantic)	*(902) 426-7998*
Commissioner	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Commissioner	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Commissioner	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Commissioner	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Commissioner	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Commissioner	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Northwest Territories)	*(780) 495-4544*

* These commissioners also have regional responsibilities.

Client Services – Central Office **Telephone (Toll-Free)**	***1-877-249-CRTC (2789)***
Client Services	*(819) 997-0313*
Public Examination Room	*(819) 997-2429*
Access to Information and Privacy	*(819) 997-4274*
Library	*(819) 997-4484*
TDD (Toll-Free)	*1-877-902-2782*
Media Relations	*(819) 997-9403*
Fax Number	*(819) 994-0218*
Electronic Access	
Internet	**http://www.crtc.gc.ca**
E-mail	**info@crtc.gc.ca**

Our Offices	
Central Office Les Terrasses de la Chaudière Central Building 1 Promenade du Portage Gatineau, Quebec J8X 4B1 Tel : (819) 997-0313 Fax : (819) 994-0218 TDD : (819) 994-0423 **Mailing address:** CRTC Ottawa, Ontario Canada K1A 0N2	**In Ontario** 55 St. Clair Avenue East 6th Floor, Room 624 Toronto, Ontario M4T 1M2 Tel: (416) 952-9096
In Nova Scotia Metropolitan Place 99 Wyse Road Suite 1410 Dartmouth, Nova Scotia B3A 4S5 Tel: (902) 426-7997 Fax: (902) 426-2721 TDD: (902) 426-6997	**In Saskatchewan** Cornwall Professional Bldg. 2125 11th Avenue Suite 103 Regina, Saskatchewan S4P 3X3 Tel: (306) 780-3422
In Quebec 405 de Maisonneuve blvd. East Suite B2300 Montréal, Quebec H2L 4J5 Tel: (514) 283-6607	**In Alberta** Standard Life Centre 10405 Jasper Avenue, Suite 520 Edmonton, Alberta T5J 3N4 Tel: (780) 495-3224
In Manitoba 275 Portage Avenue suite 1810 Winnipeg, Manitoba R3B 2B3 Tel: (204) 983-6306 Fax: (204) 983-6317 TDD: (204) 983-8274	**In British Columbia** 530-580 Hornby Street Suite 530 Vancouver, B.C. V6C 3B6 Tel: (604) 666-2111 Fax: (604) 666-8322 TDD: (604) 666-0778

Appendix E: Legislation and Associated Regulations

Statutes

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission Act	R.S.C. 1985, c. C-22, as amended
Broadcasting Act	S.C. 1991, c. 11, as amended
Telecommunications Act	S.C. 1993, c. 38, as amended

Directions, Rules of Procedure and Regulations

Direction to the CRTC (Ineligibility of Non-Canadians)
Direction to the CRTC (Ineligibility to Hold Broadcasting Licences)
Directions to the CRTC (Direct-to-Home (DTH) Pay-Per-View Television Programming Undertakings) Order
Directions to the CRTC (Direct-to-Home (DTH) Satellite Distribution Undertakings) Order
Direction to the CRTC (Reservation of Cable Channels)
CRTC Rules of Procedure
Broadcasting Information Regulations, 1993
Broadcasting Licence Fee Regulations, 1997
Broadcasting Distribution Regulations
Pay Television Regulations, 1990
Radio Regulations, 1986
Specialty Service Regulations, 1990
Television Broadcasting Regulations, 1987
CRTC Tariff Regulations
CRTC Telecommunications Rules of Procedure
Telecommunications Fee Regulations, 1995
Canadian Telecommunications Common Carrier Ownership and Control Regulations

BUDGET DES DÉPENSES

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

Téléphone : (613) 941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2005-III-4
ISBN 0-660-62486-9

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Liza Frulla
Ministre du Patrimoine canadien

Table des matières

PARTIE I : Messages **3**
Message de la ministre 5
Message du président 7
Déclaration de la direction 8

PARTIE II : Raison d'être **9**
Raison d'être 11
Mandat du CRTC 11
Objectifs stratégiques 11
Activités en vue d'atteindre les objectifs 12

PARTIE III : Survol de la planification **13**
Survol de la planification 15
Contexte environnemental 15
Priorités 15
- Dramatiques canadiennes 16
- Progrès technologiques 16
- Vol de signaux 18
- Accès aux infrastructures 18
- Respect des règlements 19
- Rationalisation des processus 19
- Mise en œuvre des initiatives gouvernementales 19

PARTIE IV : Plans et priorités par résultat stratégique **21**
Plans et priorités par résultat stratégique 23
Engagement à l'égard des Canadiens : Résultats stratégiques et ressources connexes 23
Indicateurs de rendement 26
Activités, résultats escomptés et échéancier 28

PARTIE V : Organisation **33**
Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC 35
Objectif du secteur d'activité 35
Description du secteur d'activité 35
Relation entre les ressources et les résultats 35
Structure de responsabilisation 36
Organigramme du CRTC 37
Dépenses prévues 38

PARTIE VI : Annexes **39**
Annexe A : Recettes disponibles et non disponibles 41
Détail sur les revenus 41
Droits de licence de radiodiffusion 42
Droits de télécommunication 43
Annexe B : Coût du programme 45
Annexe C : Information sur les frais d'utilisation externe 46
Annexe D : Membres et bureaux du CRTC 47
Annexe E : Lois et règlements connexes 49
Lois 49
Instructions, règles de procédure et règlements 49

PARTIE I : Messages

Ministre
du Patrimoine canadien

Minister
of Canadian Heritage

Ottawa, Canada K1A 0M5

Le portefeuille du Patrimoine canadien, qui comprend le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC), collabore avec des partenaires de partout au pays afin de resserrer les liens entre les Canadiens et de mieux faire connaître les diverses communautés du Canada.

Le CRTC continue de jouer un rôle de premier plan en vue de favoriser l'accès à notre culture et à notre patrimoine. Ces partenariats fructueux nous offrent l'occasion de mettre en valeur notre dualité linguistique, notre diversité culturelle et notre volonté de faire place à tous et à toutes.

Le CRTC est responsable de la réglementation et de la surveillance du système canadien de la radiodiffusion et de l'industrie des télécommunications. Il s'acquitte de ce mandat en adoptant des procédures qui lui permettent de concilier les besoins de la population canadienne et ceux des industries.

Dans ce rapport, le CRTC nous présente les priorités qu'il compte poursuivre afin de réaliser son mandat. Le gouvernement du Canada et ses employés sont fiers d'appuyer et de promouvoir nos artistes, nos athlètes, nos langues officielles et nos communautés culturelles, et ce rapport en est le plus vibrant témoignage.

Liza Frulla

Message du président

Au CRTC, nous sommes toujours conscients des défis et des responsabilités liés à la réglementation de deux industries importantes qui touchent de si près la vie des Canadiens. Les progrès rapides de la technologie numérique ouvrent la voie à de nouvelles possibilités fascinantes, tant dans le secteur de la radiodiffusion que celui des télécommunications, ce qui ajoute aux défis que comporte notre rôle.

Notre planification et nos priorités sont dictées par nos mandats en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*. Nous nous efforçons d'établir un équilibre dynamique entre la nécessité que nos industries jouissent d'une concurrence saine et durable, l'offre de services abordables pour les Canadiens ainsi que les objectifs sociaux et culturels qui sont si importants pour cultiver notre identité canadienne.

Au cours de l'année qui vient, une de nos grandes priorités sera d'élaborer une politique pour guider la transition axée sur le marché de la télédiffusion en mode analogique vers le mode numérique, afin que les consommateurs et l'industrie en retirent un maximum d'avantages. Nous évaluerons également les demandes d'exploitation de radio par satellite au Canada ainsi que d'autres formes de radio par abonnement et l'impact qu'elles peuvent avoir sur l'industrie de la radio.

Nous continuerons d'encourager la programmation canadienne, créée par des talents de chez nous, qui reflète la réalité canadienne dans toute sa diversité. Nous poursuivrons notre travail sur la question des dramatiques télévisuelles en nous appuyant sur les observations que nous avons reçues au sujet des propositions visant à diffuser davantage de dramatiques canadiennes de langue anglaise de grande qualité qui intéressent un auditoire important. Nous ferons également en sorte que les dramatiques de langue française continuent de prospérer.

Le secteur des télécommunications devrait largement contribuer à la croissance de l'économie à mesure qu'il développe de nouvelles technologies et de nouveaux services. En consultation avec tous les intervenants, nous élaborerons des politiques réglementaires nécessaires pour suivre le développement accéléré de ce secteur.

Nous continuons à travailler à la réalisation de la concurrence durable fondée sur les installations dans les services locaux de télécommunications. Un des principaux facteurs est l'accès des concurrents aux utilisateurs finals. Nous continuerons de participer aux négociations entre les parties en cause et à établir les règles nécessaires pour éliminer les obstacles à cet accès. Nous avons également instauré un processus pour accélérer les décisions relatives à certaines questions de concurrence. De plus, nous jouerons un rôle plus actif dans la mise en oeuvre de nos décisions, en procédant à des vérifications et à des inspections auprès des compagnies.

Une des grandes priorités du Conseil est de faire en sorte que nos processus soient justes, efficaces et transparents afin de pouvoir continuer à jouir de la confiance du public et des industries que nous réglementons. Depuis deux ans, nous avons amélioré la rédaction de nos décisions, tant sur le plan de la qualité que de la clarté. Au cours de l'année qui vient, nous évaluerons notre façon de travailler afin de trouver des moyens de publier plus rapidement les décisions essentielles pour nos intervenants et pour le public.

C'est avec plaisir que nous continuerons à servir les Canadiens durant la prochaine année, qui s'annonce bien remplie.

Charles M. Dalfen

Déclaration de la direction

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2004-2005 du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC).

Ce document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncées dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et les priorités de 2004-2005 :*

- √ Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- √ Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le SCT.
- √ Il est complet et exact.
- √ Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministériels.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes sur les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom : _____
Diane Rhéaume, Secrétaire générale

Date : 15 août 2004

PARTIE II : Raison d'être

Raison d'être

Le CRTC a été fondé en vue de soutenir et de promouvoir la culture canadienne et d'atteindre des objectifs sociaux et économiques fondamentaux. Le Conseil accomplit son mandat de régulateur et de superviseur de l'industrie de la radiodiffusion et des télécommunications dans l'intérêt public et est régi par la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 et la *Loi sur les télécommunications* de 1993 dans l'accomplissement de son mandat.

La *Loi sur la radiodiffusion* vise à faire en sorte que l'ensemble de la population canadienne ait accès à une programmation canadienne de grande qualité et largement diversifiée.

La *Loi sur les télécommunications* vise à assurer l'accès pour les Canadiens à des services de téléphonie et d'autres services de télécommunications fiables et à prix abordables.

Depuis la première Commission royale, créée en 1928 pour étudier la radiodiffusion, le gouvernement du Canada s'est sans cesse employé à s'assurer que ses politiques suivent l'évolution de la technologie. Cette mission a été l'axe central depuis les débuts de la radio et de la télévision jusqu'à l'arrivée de l'ère de l'autoroute de l'information réputée pour ses changements technologiques rapides.

Nous sommes aujourd'hui un organisme public autonome et nous rendons compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Notre défi est de servir l'intérêt public tout en maintenant l'équilibre entre les objectifs culturels, sociaux et économiques des lois sur la radiodiffusion et les télécommunications en tenant compte des désirs et des besoins des citoyens canadiens, de l'industrie et de tout autre groupe intéressé.

Mandat du CRTC

Réglementer et surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux objectifs énoncés aux paragraphes 3 et 5 de la *Loi sur la radiodiffusion* et au paragraphe 7 de la *Loi sur les télécommunications*.

Objectifs stratégiques

Le Conseil cherche à accomplir, par le biais de nombreuses mesures, quatre grands objectifs stratégiques :

1. la disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires;
2. accessibilité accrue à une grande variété de services de communication novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs;
3. une compétition soutenue au sein de l'industrie des communications canadiennes;
4. des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficients.

Activités en vue d'atteindre les objectifs

Le Conseil assume ses responsabilités au plan de la réglementation au moyen de fonctions connexes, notamment :

- √ attribuer, renouveler et modifier les licences des entreprises de radiodiffusion;
- √ prendre des décisions au sujet des fusions, des acquisitions et des changements de propriété dans l'industrie de la radiodiffusion;
- √ approuver les tarifs pour l'industrie des télécommunications;
- √ favoriser le libre jeu du marché en ce qui concerne la fourniture de services de télécommunications et assurer l'efficacité de la réglementation, lorsque celle-ci est nécessaire;
- √ surveiller l'état de la concurrence et retirer les obstacles à la compétition;
- √ collaborer avec l'industrie pour résoudre les différends en matière de concurrence;
- √ élaborer et mettre en oeuvre des politiques dans le but d'atteindre les objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications*;
- √ surveiller, évaluer et réviser, lorsque c'est nécessaire, les cadres réglementaires afin d'atteindre nos objectifs;
- √ surveiller les entreprises de radiodiffusion pour s'assurer qu'elles respectent la réglementation et les conditions de leurs licences en matière de programmation et d'obligations financières.

Pour chaque fonction, il faut veiller à concilier les besoins et les souhaits des Canadiens avec ceux de l'industrie des communications. En vertu de son rôle et de ses pouvoirs réglementaires, le Conseil traite de questions sociales et culturelles qui autrement ne recevraient pas toujours l'attention qu'elles méritent. À titre d'exemple, citons : le reflet de la diversité culturelle et de la dualité linguistique canadienne; l'accroissement du sous-titrage codé pour les malentendants et de la vidéodescription pour les malvoyants et la protection contre la violence excessive à la télévision. Le CRTC vise également à faire en sorte que ses politiques tiennent compte des nouvelles technologies et favorisent entre autres la concurrence sur le marché de la téléphonie locale.

PARTIE III : Survol de la planification

Survol de la planification

Contexte environnemental

Le CRTC est en entièrement financé au moyen de droits qu'il perçoit auprès des industries des télécommunications et de la radiodiffusion. Le CRTC perçoit des droits aux termes de la *Loi sur les télécommunications* et de la *Loi sur la radiodiffusion* ainsi qu'aux termes des règlements pris en application de ces lois, en l'occurrence le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication* et le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion*.

Les regroupements d'entreprises au sein de l'industrie et la convergence des médias qui en résulte ou la propriété commune de la télévision, de la radio, des journaux et de l'Internet, continueront d'influer sur le mode de fonctionnement du CRTC. Ainsi, le CRTC devra continuer à relever le défi suivant : assurer aux Canadiens l'accès à une diversité de voix et de choix dans le cadre d'une industrie dynamique et concurrentielle, tout en favorisant des entreprises canadiennes solides susceptibles de soutenir la concurrence mondiale.

En se tournant vers l'avenir, l'économie dans son ensemble devrait continuer à croître. On s'attend à ce que le secteur des communications contribue à cette croissance par l'innovation, sous la forme de nouveaux produits et services et de processus commerciaux améliorés. La concurrence ne cessera de croître dans certains marchés, à mesure que les sociétés qui ont subi une restructuration en 2002 retourneront sur le marché, non endettées et prêtes pour la concurrence. En général, les perspectives sont favorables pour le secteur des communications.

La politique publique du Conseil, qu'elle soit élaborée en vertu de la *Loi sur les télécommunications* ou de la *Loi sur la radiodiffusion*, a des répercussions de plus en plus profondes sur les intervenants de l'industrie, que leurs affaires respectives émanent d'abord de la téléphonie ou de la radiodiffusion. Le Conseil demeure fidèle, en vertu de son mandat législatif, à promouvoir un environnement concurrentiel et l'émergence de nouveaux services.

Les paragraphes suivants décrivent les priorités que le CRTC poursuivra au cours des trois prochaines années pour atteindre chacun des résultats stratégiques en tenant compte de l'environnement social, culturel et économique, actuel et anticipé.

Priorités

Les priorités du Conseil pour la période allant de 2004 à 2007 sont les suivantes :

- dramatiques canadiennes
- progrès technologiques
- vol de signaux
- accès aux infrastructures
- respect des règlements
- rationalisation des processus
- mise en œuvre des initiatives gouvernementales

- **Dramatiques canadiennes**

Les statistiques démontrent que les Canadiens de langue anglaise regardent majoritairement les émissions dramatiques étrangères. Ceci représente un défi pour le système de radiodiffusion canadien, puisqu'il doit trouver des moyens d'attirer un plus grand nombre de téléspectateurs intéressés aux dramatiques canadiennes de langue anglaise. Les solutions font appel non seulement à la réglementation mais également aux mécanismes de marketing, de mise à l'horaire et de financement. Il est important que tous les intervenants comprennent les défis et adoptent une approche où règnent coopération et coordination.

Dans *Encourager les émissions dramatiques télévisées canadiennes – Appel d'observations*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-54, 26 septembre 2003, le Conseil a sollicité des commentaires sur les mesures susceptibles d'encourager la production et la diffusion d'un plus grand nombre d'émissions dramatiques canadiennes de langue anglaise originales et de qualité et sur les moyens d'élargir l'auditoire de ce type de programmation. Le Conseil a également sollicité des observations sur les mesures à prendre pour s'assurer que les dramatiques canadiennes de langue française originales et de qualité demeurent un élément clé des heures de grande écoute.

Suite à l'analyse des commentaires reçus, le Conseil commencera à rédiger sa politique sur les dramatiques canadiennes télévisées et en fera l'une de ses priorités pour l'année fiscale 2004-2005.

- **Progrès technologiques**

Le CRTC canalisera ses efforts en vue d'établir la meilleure façon de réglementer les nouvelles technologies qui feront leur apparition dans le marché.

Le CRTC, par l'entremise de ses politiques, continue d'encourager la fourniture de services de haute qualité, fiables et abordables, de promouvoir la concurrence fondée sur les installations, de fournir aux titulaires des incitatifs pour accroître le rendement et l'innovation et d'adopter des approches réglementaires plus souples.

- **Téléphonie sur protocole Internet (VoIP) / Sans fil**

  Selon nos prévisions, le milieu concurrentiel des télécommunications continuera son évolution rapide au cours des prochaines années. Par conséquent, le CRTC continuera de surveiller le développement et les répercussions du service VoIP et l'élargissement des services sans fil et d'élaborer une politique appropriée.

- **Services analogues/numériques et radio par satellite**

La *Loi sur la radiodiffusion* exige que le système de radiodiffusion canadien puisse s'adapter aux modifications scientifiques et technologiques. Elle nous demande de réglementer de façon à ne pas empêcher le développement des technologies de l'information et leur mise en œuvre ou la fourniture des services qui en découlent aux Canadiens.

Parmi les étapes les plus marquantes de l'évolution de la technologie en radiodiffusion, on remarque la transition des signaux de télévision analogue aux signaux de télévision numérique, y compris la télévision à haute définition, de même que la transition à la distribution en mode numérique de ces signaux.

Dans le *Cadre de réglementation pour la distribution de signaux de télévision numérique*, avis public de radiodiffusion CRTC 2003-61, 11 novembre 2003, le Conseil a établi des lignes directrices pour superviser la distribution des signaux de télévision numérique en direct durant la période de transition du service analogue au service numérique. En général, les droits et obligations des entreprises de distribution de radiodiffusion, pour ce qui est de la distribution des signaux numériques en direct, seront équivalents à ceux qui existent actuellement pour la distribution de la version analogue de ces signaux. Ceci signifie que le signal numérique d'un service de programmation doit être diffusé même si son contenu peut être identique au contenu du signal analogue, ce qui se produira fréquemment durant la période de transition.

La prochaine étape sera de lancer deux mesures de suivi. La première touchera la transition des services payants et spécialisés au format haute définition. La deuxième portera sur l'obligation des entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD) de distribuer les services à haute définition.

Des changements techniques importants transforment également l'univers de la radio. En plus de nombreuses initiatives en radio numérique, nous faisons présentement face à l'émergence de la radio par satellite. Le Conseil a été saisi de demandes en vue d'obtenir des licences de radiodiffusion afin d'exploiter des entreprises de radio par satellite dans le but de desservir un auditoire payant au pays. En étudiant ces demandes ou toute autre demande qui peut être soumise pour le même genre de service, le Conseil doit tenir compte des répercussions de la radio par satellite sur les consommateurs canadiens, sur les titulaires de licence de radio commerciale existantes et sur le développement de la radio numérique ainsi que des objectifs de la *Loi sur la radiodiffusion*.

À la lumière de ces nouveaux développements, le Conseil a décidé de retarder, pour l'instant, la révision de la politique sur la radio commerciale qui devait avoir lieu au printemps 2004.

- **Vol de signaux**

Dans le cadre de son rôle de surveillance, le Conseil continuera de travailler étroitement avec l'industrie pour mettre en œuvre des mesures visant à enrayer le vol de signaux et ainsi minimiser les retombées sur le système de radiodiffusion canadien. Le Conseil travaillera conjointement avec d'autres ministères et organismes et continuera à offrir l'appui nécessaire aux plans administratif et réglementaire.

- **Accès aux infrastructures**

L'accès aux infrastructures par les fournisseurs de services de télécommunications permet aux utilisateurs de choisir leur fournisseur tout en maximisant les avantages pour la concurrence locale. En mai 2003, la Cour suprême du Canada a décrété que la législation actuelle ne permet pas au Conseil d'autoriser les câblodistributeurs à utiliser les poteaux de service appartenant à la municipalité.

Dans *Fourniture de services de télécommunication aux clients d'immeubles à logements multiples*, décision de télécom CRTC 2003-45, 30 juin 2003, le Conseil a établi des lignes directrices régissant les modalités, conditions et tarifs raisonnables de l'accès aux immeubles à logements multiples et il a indiqué qu'il serait prêt à examiner les plaintes des parties ne pouvant négocier leur accès selon des modalités et conditions raisonnables. Des groupes représentant les propriétaires d'immeubles en ont appelé à la Cour fédérale sur la juridiction du Conseil d'ordonner l'accès aux immeubles. Malgré l'appel de ce jugement, certains fournisseurs de téléphonie locale et les propriétaires d'immeubles s'apprêtent à négocier l'accès aux immeubles à logements multiples en accord avec la décision; par ailleurs, un comité d'orientation du CRTC sur l'interconnexion dans l'industrie (CISC), de concert avec les représentants des propriétaires d'immeubles, travaille à développer un prototype d'entente portant sur l'accès aux immeubles à logements multiples.

Nous prévoyons que l'appel porté devant le tribunal sera entendu au cours de l'année.

Au cours des prochaines années, le CRTC étudiera des demandes présentées par des parties n'ayant pu conclure une entente selon des modalités et conditions raisonnables.

Dans *Modalités et conditions des accords en vigueur régissant l'accès aux servitudes municipales*, décision de télécom CRTC 2003-82, 4 décembre 2003, le Conseil a indiqué qu'il était prêt à étudier les demandes de fournisseurs canadiens qui n'auraient pas obtenu le consentement municipal afin d'accéder aux servitudes selon des modalités qu'ils trouvent acceptables. Le Conseil a été saisi de nombreuses demandes à ce sujet et a l'intention d'intégrer l'étude de celles-ci et toute autre demande qui pourrait être déposée, dans le cours normal de ses opérations. De nombreuses municipalités veulent se prévaloir de leur droit d'en appeler de cette décision en Cour fédérale.

- **Respect des règlements**

Le Conseil entend continuer de veiller activement au respect des règlements par le biais de vérifications et d'enquêtes.

- **Rationalisation des processus**

Le Conseil continuera d'accorder une grande importance au maintien de processus qui contribueront à conserver la confiance du grand public et sa crédibilité auprès de l'industrie. Au fur et à mesure qu'évoluent les secteurs de la radiodiffusion et des télécommunications, le travail devient de plus en plus complexe. Comme le CRTC ne prévoit pas de ressources additionnelles dans un proche avenir, il devra se pencher sur les processus existants, tant à l'interne qu'à l'externe, pour s'assurer qu'ils soient les plus efficaces possibles. La rationalisation des processus et le redéploiement des ressources seront donc une priorité pour l'année fiscale 2004-2005.

- **Mise en œuvre des initiatives gouvernementales**

Le Conseil demeure entièrement engagé face aux initiatives gouvernementales visant la rationalisation et la modernisation du contexte réglementaire et juridique fédéral, y compris les politiques.

➢ **Modernisation des ressources humaines**

La modernisation des ressources humaines sera une priorité fondamentale pour les trois années à venir. Le Conseil mettra en œuvre cette initiative en deux volets : le premier volet, pour l'année en cours, verra l'établissement des profils de compétences pour tous les postes clés au Conseil; le deuxième volet, réparti sur les trois prochaines années, consistera en l'élaboration de plans de succession et d'embauche et d'un plan stratégique d'apprentissage, tous deux fondés sur les compétences.

➢ **Fonction de contrôleur moderne**

Le CRTC a mis sur pied un comité de gestion moderne en 2003-2004 chargé d'amorcer la mise en œuvre de l'initiative de contrôleur moderne.

Une étude des capacités du Conseil a été complétée afin de fournir à la haute direction du Conseil une évaluation détaillée du niveau de pratiques de gestion au sein de l'agence comparativement aux recommandations présentées dans le *Rapport du groupe de travail indépendant chargé de la modernisation de la fonction de contrôleur dans l'Administration fédérale du Canada.*

Un plan d'action portant sur les aspects nécessitant une amélioration sera élaboré. Nous prévoyons que l'élaboration du plan devrait prendre entre trois et six mois. La mise en œuvre devrait ensuite se poursuivre pour les trois à sept prochaines années.

- **Gouvernement-en-direct**

Le site Web du Conseil se conforme aux lignes directrices de normalisation des sites Internet du gouvernement du Canada.

Notre site, très apprécié de l'industrie et du grand public, présente une combinaison d'outils de communication et de référence, répartis en une variété de sujets et de choix, dans les deux langues officielles. Son contenu s'étend des communiqués de presse aux avis publics, plaintes et requêtes, informations sur le CRTC et autres liens pertinents. Il offre également l'accès aux documents relatifs aux instances publiques du CRTC notamment les demandes, les avis publics, les interventions et les décisions. Le site est vérifié régulièrement pour assurer le maintien d'un contenu de haute qualité.

Le Conseil participe à l'initiative des systèmes partagés du Conseil du Trésor et, en ce sens, il met présentement en œuvre le service **epass**. L'utilisation de ce service permettra aux citoyens et aux membres de l'industrie de communiquer électroniquement de façon sécuritaire à partir de n'importe quelle station Internet en utilisant un code d'identification de l'utilisateur et un mot de passe.

- **Services axés sur la clientèle**

L'initiative d'amélioration des services à la clientèle du gouvernement est fondée sur le principe qu'une évaluation constante et quantifiable de la satisfaction de la clientèle est l'indicateur le plus fiable du degré d'amélioration de la qualité du service offert et du rendement du ministère ou de l'agence.

Le Conseil, dans le cadre de ses processus et des services quotidiens, traite de divers problèmes de communications qui préoccupent les Canadiens tels que : les tarifs de téléphonie locale, la qualité des services de communications, une industrie concurrentielle au niveau du téléphone payant, le télémarketing, l'attribution de licences à des stations de radio et de télévision multiculturelles et l'accès à des services dans la langue officielle de la minorité.

Le Conseil a commandé un sondage auprès de sa clientèle pour déterminer le degré de satisfaction des services de première ligne offerts et l'ordre de priorité dans lequel ceux-ci devraient être améliorés. L'étude portant sur les services offerts par courrier, au téléphone ou en ligne, s'est tenue aux mois de juillet et août 2003 et incluait des questions concernant l'accessibilité et la qualité du service bilingue offert dans nos bureaux dans tout le Canada.

Les résultats du sondage suggèrent que bien que les clients aient identifié des aspects nécessitant une amélioration, ils étaient en général satisfaits du service à la clientèle offert par le CRTC. Un plan d'action sera développé en 2004-2005 et portera sur les améliorations projetées en tenant compte des résultats du sondage.

PARTIE IV : Plans et priorités par résultat stratégique

Plans et priorités par résultat stratégique

Engagement à l'égard des Canadiens : Résultats stratégiques et ressources connexes

Engagement du CRTC à l'égard des Canadiens	Résultats stratégiques	Ressources connexes		
Réglementer et surveiller les industries de la radiodiffusion et des télécommunications conformément aux règles générales établies dans la *Loi sur la radiodiffusion* et dans la *Loi sur les télécommunications*.	1. Une disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires. 2. L'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs. 3. Une compétition soutenue au sein de l'industrie des communications canadiennes. 4. Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficients.	**Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public**		
		Ressources (millions de $)		
		2004-2005	2005-2006	2006-2007
		43,7 ETP* 418	43,7 ETP* 418	43,7 ETP* 418

* ETP : Équivalent temps plein

Résultat stratégique 1 : 13,5 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.

La politique de radiodiffusion du Canada est énoncée dans la *Loi sur la radiodiffusion.* Aux termes de la loi, le CRTC est tenu de réglementer et de surveiller le système de radiodiffusion de manière à atteindre les objectifs de la politique. Afin d'atteindre ces objectifs, le Conseil se doit de promouvoir la créativité des Canadiens, refléter la société canadienne et garantir aux émissions canadiennes une place prédominante sur les ondes en cette ère de mondialisation.

Pour obtenir les résultats escomptés, le CRTC prévoit :

- √ accroître la production et l'écoute des dramatiques canadiennes;
- √ assurer une diversité de services afin de renforcer le système canadien de radiodiffusion;

- √ augmenter le nombre de services offerts aux personnes handicapées et améliorer la représentation de notre société multiculturelle;

- √ assurer le respect de la réglementation et des conditions de licence par les titulaires de licences.

Le Conseil utilisera une série d'indicateurs pour évaluer le fruit des efforts qu'il a déployés pour atteindre les objectifs énoncés dans la *Loi sur la radiodiffusion*. Par exemple, il mesurera le nombre d'heures d'émissions canadiennes prévues dans les grilles-horaires, le niveau d'écoute des émissions canadiennes, le montant investi dans le développement des talents canadiens; la présence d'émissions multiculturelles, autochtones ainsi que les émissions dans la langue officielle de la minorité.

Résultat stratégique 2 : 12,5 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins du consommateur et reflètent ses valeurs.

L'évolution rapide et constante de l'industrie des télécommunications et l'arrivée de nouveaux services offrent aux entreprises et aux particuliers une façon rapide de communiquer. Les nouveaux services et les changements technologiques, amènent toutefois leur lot de situations complexes.

Le CRTC continuera à aborder ces questions pour tirer avantage des technologies novatrices qui serviront le mieux les industries de la radiodiffusion et des télécommunications, ainsi que le public canadien.

Pour continuer à assurer que tous les Canadiens ont accès à un vaste éventail de services en communications, le CRTC prévoit :

- √ s'assurer que les compagnies titulaires en télécommunications respectent les objectifs du service de base;

- √ promouvoir les garanties du consommateur;

- √ promouvoir et faciliter l'accès aux services téléphoniques;

- √ promouvoir et maintenir la haute qualité du service offert par les compagnies de téléphone titulaires;

- √ s'assurer que le consommateur bénéficie des changements technologiques.

Le CRTC continuera à surveiller l'évolution des nouvelles technologies dans l'industrie des télécommunications et celle de la radiodiffusion ainsi que les répercussions à la fois de la réglementation et de la déréglementation. À l'aide d'indicateurs nationaux et internationaux, il mesurera le degré d'accès des canadiens à des services de communication novateurs, de haute qualité et abordables.

Résultat stratégique 3 : 10,7 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.

Le CRTC continue d'instaurer des politiques pour favoriser un marché hautement concurrentiel afin d'équilibrer les besoins des titulaires, des concurrents et des consommateurs. Il reste encore du travail à accomplir avant d'atteindre l'objectif du CRTC, soit la mise en place d'une concurrence vigoureuse et durable, particulièrement dans le marché de la téléphonie locale.

Dans le but d'atteindre ce résultat, le Conseil prévoit :

- √ s'assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence durable au sein de l'industrie de la radiodiffusion;
- √ éliminer les obstacles à la concurrence;
- √ s'assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence durable et fondée sur les installations dans l'industrie des télécommunications.

Résultat stratégique 4 : 7 millions de dollars – Total des dépenses prévues pour 2004-2007

Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficients.

Dans le but d'atteindre cet objectif, le Conseil prévoit :

- √ continuer d'améliorer la clarté de ses décisions;
- √ rationaliser ses processus;
- √ améliorer les communications électroniques;
- √ améliorer les services offerts aux Canadiens;
- √ tenir les Canadiens informés des initiatives importantes en radiodiffusion et en télécommunications;
- √ moderniser les ressources humaines.

Indicateurs de rendement

Notre succès dans le maintien d'un environnement concurrentiel et d'une industrie des communications solide sera mesuré par l'utilisation de nombreux indicateurs de rendement. Pour le secteur des télécommunications, les résultats seront reflétés dans le *Rapport à la gouverneure en conseil : État de la concurrence dans les marchés des télécommunications au Canada*. En radiodiffusion, les résultats apparaîtront dans le *Rapport de surveillance de la politique sur la radiodiffusion*.

Le tableau suivant résume quelques indicateurs de rendement qui seront utilisés dans l'évaluation de l'accomplissement de nos objectifs :

Résultats stratégiques	Indicateurs de rendement
1. *La disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.*	*Programmation et contenu canadiens* • tendances dans le nombre d'heures et pourcentage d'émissions consacrées au contenu canadien, par marché linguistique, dans toutes les catégories; • tendances des parts d'écoute consacrées aux émissions télévisuelles canadiennes; • conformité avec les exigences de contenu canadien pour la télévision et la radio. *La diversité culturelle et les valeurs sociales* • tendances dans le nombre d'heures consacrées à la programmation par langue dans certains marchés, dans les stations ethniques et autres; • normes/mécanismes adéquats pour l'autoréglementation de l'industrie pour ce qui est des questions d'ordre social. *Dimensions nationales, régionales et communautaires* • tendances dans les parts d'écoute de la programmation locale dans certains marchés; • analyse de plaintes au sujet du contenu national, régional et local. *Développement et investissement dans les talents créateurs canadiens* • tendances des investissements dans le contenu, les émissions et les fonds de production canadiens; • tendances dans la valeur moyenne en dollars des investissements dans les productions canadiennes, par catégorie.
2. *L'accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont aux besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs.*	*Accès à une variété des services de communication novateurs et de haute qualité* • services offerts par les titulaires de radiodiffusion par type (cinq années précédentes); • analyse des plaintes en ce qui a trait à la qualité et à la fourniture des services; • tendances dans le nombre de licences numériques pour les entreprises de radiodiffusion; • indicateurs choisis de l'usage de divers médias, y compris l'Internet (accès, temps et genre); • comparaison internationale de la diversité des services. *Prix raisonnables* • taux de pénétration national des services téléphoniques; • analyse des plaintes au sujet des tarifs de base et des frais de raccordement; • comparaison à l'échelle internationale du prix et des taux de pénétration de divers services de communication. *Services répondant aux besoins des consommateurs et aux besoins sociaux* • indicateurs choisis de la qualité du service pour des services de télécommunications, y compris une comparaison internationale; • services et normes de communication répondant aux besoins des personnes souffrant de divers handicaps.

Résultats stratégiques	Indicateurs de rendement
3. *Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.*	*Marchés et services de communication concurrentiels* • analyse de la concurrence (profil des concurrents, émergence de fournisseurs de services alternatifs); • tendances nationales dans les parts de marché dans les secteurs réglementés et non réglementés; • indicateurs financiers (recettes et profits) et économiques choisis.
4. *Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et efficaces.*	• proportion des décisions renversées par les tribunaux pour cause d'injustice; • analyse des plaintes par catégorie; • durée du traitement de différentes catégories de demandes; • respect des normes de qualité et de service.

Activités, résultats escomptés et échéancier

Résultats stratégiques	Objectifs	Activités prévues	Résultats escomptés	Échéancier 04-05/ 05-06/ 06-07		
1. Disponibilité accrue de contenu canadien et une programmation qui reflète le talent créatif des Canadiens, la dualité linguistique, la diversité culturelle et les valeurs sociales du Canada de même que ses spécificités nationales, régionales et communautaires.	Augmenter la production et l'écoute des dramatiques canadiennes.	Politique sur les dramatiques – Marchés francophone et anglophone.	Une industrie de la dramatique en meilleure santé afin de mieux servir le public canadien.	X	X	
	Offrir une variété de services afin de renforcer le système de radiodiffusion canadien.	Évaluer les demandes de nouvelles licences de radiodiffusion, de modification et de renouvellement. La charge de travail prévue comprend la tenue d'environ 12 audiences publiques, la publication d'environ 80 avis publics et le traitement des interventions pertinentes, pour chacune des années de la période visée.	Des services diversifiés et un marché canadien plus vigoureux.	X	X	X
	Augmenter le nombre de services offerts aux personnes handicapées et améliorer la représentation de notre société multiculturelle.	Surveiller l'application des politiques de radiodiffusion touchant le contenu canadien, la dualité linguistique, la diversité culturelle, et des questions sociales telles que la protection de la vie privée, la violence et les services aux personnes handicapées : • en évaluant la qualité du sous-titrage en anglais et en français; • en révisant les plans corporatifs sur la diversité culturelle et les rapports annuels; • en participant à l'Alliance sur la Diversité Culturelle et au comité sur la diversité et l'équité; • en développant une approche pour représenter les personnes handicapées au sein de la programmation télévisuelle; • en mettant en œuvre des lignes directrices pour la vidéo-description; • toute autre activité nécessaire.	• Disponibilité accrue des services de sous-titrage et de vidéo-description; • participation et reflet accrus des groupes multiculturels.	X	X	X

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER 04-05/ 05-06/ 06-07		
	Assurer le respect de la réglementation et des conditions de licence par les titulaires de licence.	• Surveiller la programmation et les obligations financières des entreprises de radiodiffusion sur une base régulière par le biais de rapports annuels, de registres d'émissions et d'analyse de contenu; • prendre les mesures correctives nécessaires lorsque les objectifs ne sont pas atteints.	Maintien du niveau actuel de conformité et respect accru dans certains secteurs.	X	X	X
2. *Accessibilité accrue à une grande variété de services de communications novateurs et de haute qualité, à des prix raisonnables qui satisfont les besoins des consommateurs et reflètent leurs valeurs.*	Assurer que les compagnies titulaires en télécommunications respectent les objectifs du service de base.	• Surveiller la mise en œuvre des plans d'amélioration du service; • prendre les mesures correctives nécessaires lorsque les objectifs ne sont pas atteints.	Assurer le respect des réglements et décisions.	X	X	X
	Promouvoir les garanties du consommateur.	• Effectuer des recherches; • développer et publier un guide des droits du consommateur; • publier les résultats de la revue des règles en télémarketing canadien afin de déterminer si elle sont efficaces et si d'autres mesures sont nécessaires.	Lignes directrices, politiques et mesures afin que tous les Canadiens aient accès à toute l'information nécessaire à la bonne compréhension des droits du consommateur.	X X	X X	X X
	Promouvoir et faciliter l'accès aux services téléphoniques.	Compléter l'examen de l'accès aux services de téléphone payants.	• Évaluation des règles de télémarketing et détermination des mesures requises; • décisions sur bon nombre de sujets reliés aux services de téléphone payants.	X X		
	Promouvoir et maintenir la haute qualité du service offert par les compagnies de téléphone titulaires.	Finaliser le plan de rajustement des tarifs pour les services de télécommunications résidentiels et commerciaux, fondé sur la qualité du service offert par les compagnies titulaires.	Les normes de services sont maintenues.	X		

Résultats stratégiques	Objectifs	Activités prévues	Résultats escomptés	Échéancier 04-05/ 05-06/ 06-07		
	Assurer que le consommateur bénéficie des changements technologiques.	• Développer une politique afin d'assurer le transfert des services analogues aux services numériques; • développer un cadre d'attribution de licences pour la transition des services payants et spécialisés à la haute définition; • développer un cadre pour la distribution des services de haute définition par les entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD).	Faciliter la transition des services analogues aux services numériques en assurant que les abonnés ne sont pas pénalisés durant le processus.	X X X	X X X	
3. Une industrie des communications canadienne concurrentielle et vigoureuse.	Assurer que les nouvelles technologies soutiennent une concurrence saine au sein de l'industrie de la radiodiffusion.	• Évaluer des demandes pour offrir des services radiophoniques par satellite et étudier les répercussions que celles-ci pourraient avoir sur les consommateurs canadiens, les titulaires de radio conventionnelle existante et le développement de la radio numérique au pays; • révision de la politique actuelle de la radio commerciale.	Pleine compréhension des répercussions probables de la radio par satellite afin de déterminer un cadre réglementaire approprié.	X	X X	X
	Éliminer les obstacles à la concurrence.	• Révision des mécanismes actuels de maintien des tarifs et des méthodes de protection; • rationalisation des processus réglementaires, plus spécifiquement ayant trait au règlement de différends au niveau de la concurrence.	Une concurrence plus saine.	X X	X	X
	Assurer que les nouvelles technologies soutiennent la concurrence durable fondée sur les installations au sein de l'industrie des télécommunications.	Surveiller et traiter les problèmes émergeant de l'introduction de la téléphonie sur protocole Internet (VoIP) et l'investissement renouvelé dans les nouvelles technologies, tant par les compagnies titulaires que par les compétiteurs.	Élaboration d'un cadre réglementaire pour le VoIP par la biais d'un processus public.	X	X	X
4. Des processus du Conseil qui soient justes, transparents et	Continuer à améliorer la clarté des décisions du CRTC.	• Rationalisation et amélioration du processus de rédaction.	Donner davantage de renseignements aux Canadiens.	X	X	X

RÉSULTATS STRATÉGIQUES	OBJECTIFS	ACTIVITÉS PRÉVUES	RÉSULTATS ESCOMPTÉS	ÉCHÉANCIER 04-05/ 05-06/ 06-07		
efficients.	Rationaliser les processus.	Évaluer les processus afin d'en améliorer l'efficacité.	Processus améliorés qui satisfont aux normes de service et améliorent la rapidité de la publication des décisions.	X	X	X
	Améliorer les communications électroniques.	• Faciliter l'archivage, l'analyse et la préparation des rapports, par la mise en œuvre d'un système d'information basé sur le site Web (TMI); • fournir un environnement électronique entièrement sécuritaire avec l'introduction du programme *epass*; • améliorer la qualité de l'information disponible aux consommateurs sur notre site Web.	Accès amélioré à tous les Canadiens par le biais d'une fenêtre unique sur un large éventail de renseignements.	X X X	X X	X
	Améliorer les services offerts aux Canadiens.	Maintien des connaissances quant aux besoins de la clientèle en : • développant un plan d'action suite aux résultats du sondage effectué au cours de l'été 2003; • mise en œuvre du plan d'action.	Sensibilisation accrue aux besoins et à la satisfaction de la clientèle.	X	X	
	Tenir les Canadiens informés des initiatives importantes en radiodiffusion et en télécommunications.	Publiant des communiqués de presse, des avis aux médias et en présentant des discours à différents forums.	Une meilleure compréhension, par les Canadiens, du contexte réglementaire au sein de l'industrie des communications canadienne.	X	X	X
	Modernisation des ressources humaines.	Révision des politiques, processus et lignes directrices internes des ressources humaines pour assurer le recrutement, le perfectionnement, la rétention et l'appui aux employés compétents.	Continuer à attirer, perfectionner et retenir des personnes grandement qualifiées qui représentent la société canadienne par leurs aptitudes, comportements, créativité et les valeurs nécessaires à	X	X	X

Résultats stratégiques	Objectifs	Activités prévues	Résultats escomptés	Échéancier 04-05/ 05-06/ 06-07		
			appuyer le mandat du CRTC.			

PARTIE V : Organisation

Résultats stratégiques et secteur d'activité du CRTC

Objectif du secteur d'activité

Assurer aux Canadiens l'accès à des services de communication intégrés et aux avantages économiques, sociaux et culturels qui en découlent, par une réglementation équilibrée, la surveillance et le dialogue avec le public, conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et aux lois connexes.

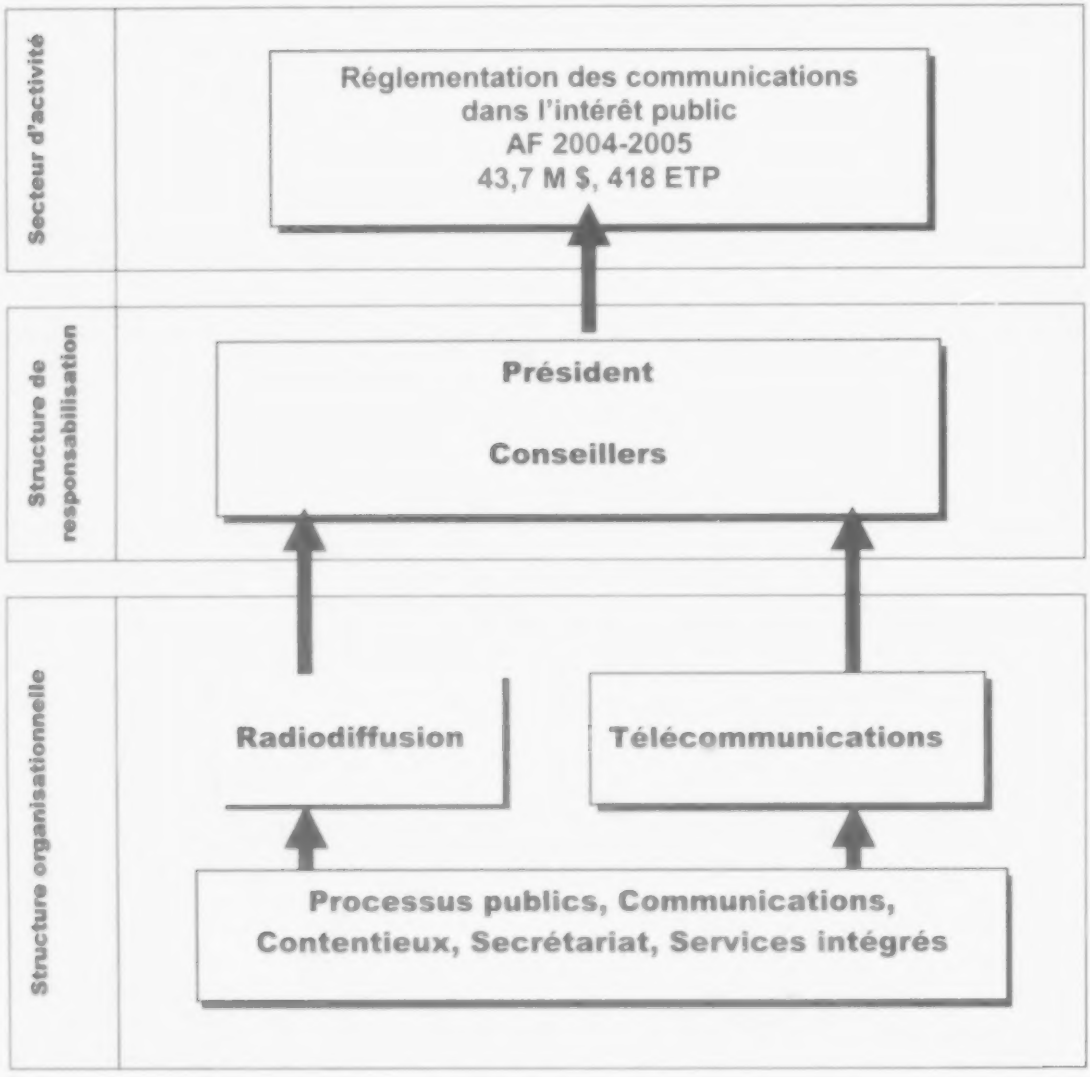
Description du secteur d'activité

Le CRTC réglemente les entreprises de radiodiffusion et les entreprises de télécommunications conformément à la *Loi sur la radiodiffusion*, à la *Loi sur les télécommunications* et aux lois connexes.

Relation entre les ressources et les résultats

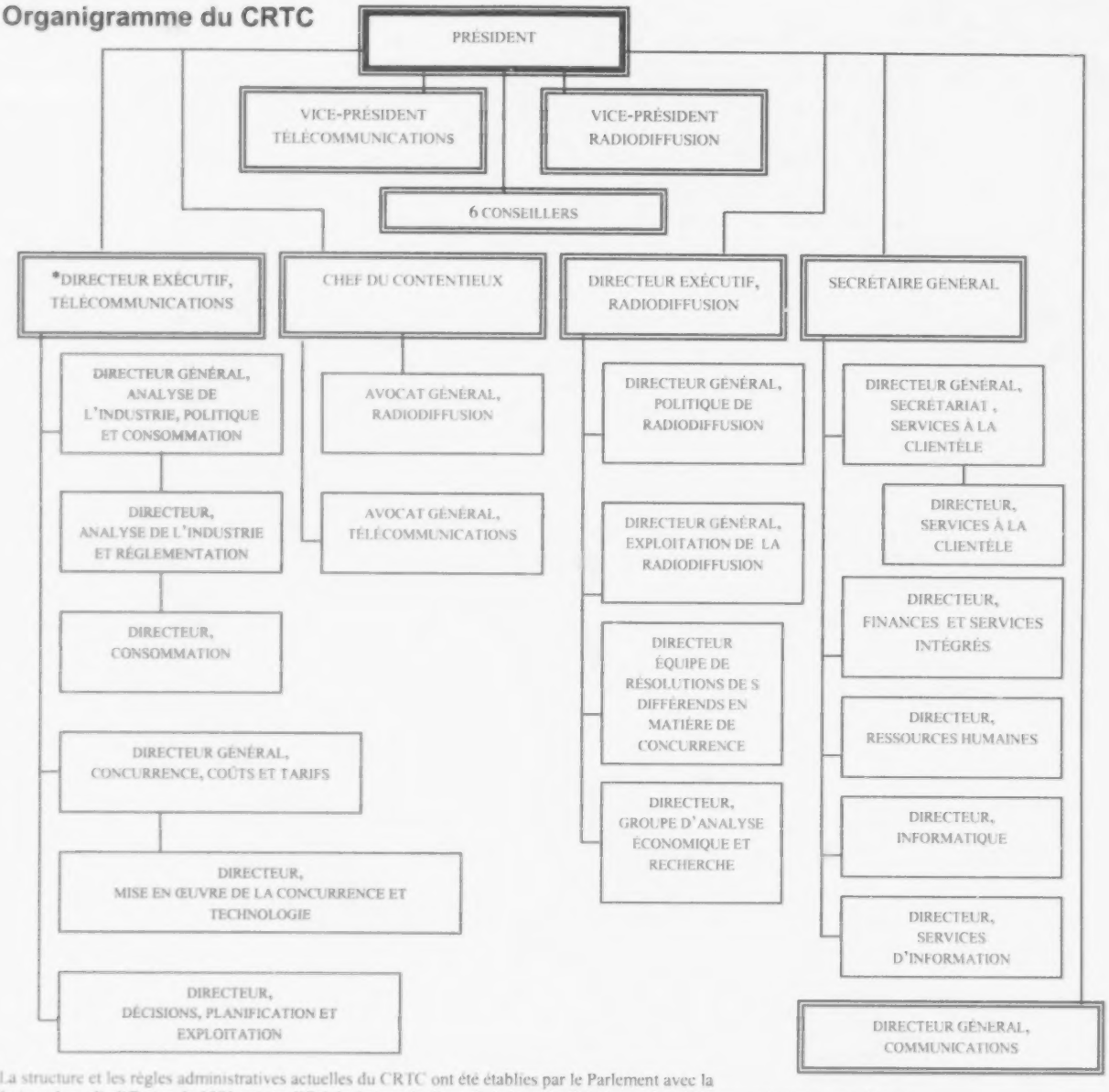
Secteur d'activité : Réglementation des communications dans l'intérêt public	Résultats stratégiques				Total
	Présence d'une programmation et d'un contenu canadiens	Accès à une diversité de services de communication de grande qualité	Industrie des communications canadiennes concurrentielle	Processus justes, transparents et efficients	
Allocation budgétaire par résultat stratégique (millions de dollars)	13,5 $	12,5 $	10,7 $	7,0 $	**43,7 $**

Structure de responsabilisation



Note: Le CRTC rend compte au Parlement par l'intermédiaire de la ministre du Patrimoine canadien.

Organigramme du CRTC


PRÉSIDENT
VICE-PRÉSIDENT TÉLÉCOMMUNICATIONS
VICE-PRÉSIDENT RADIODIFFUSION
6 CONSEILLERS
*DIRECTEUR EXÉCUTIF, TÉLÉCOMMUNICATIONS
CHEF DU CONTENTIEUX
DIRECTEUR EXÉCUTIF, RADIODIFFUSION
SECRÉTAIRE GÉNÉRAL
DIRECTEUR GÉNÉRAL, ANALYSE DE L'INDUSTRIE, POLITIQUE ET CONSOMMATION
DIRECTEUR, ANALYSE DE L'INDUSTRIE ET RÉGLEMENTATION
DIRECTEUR, CONSOMMATION
DIRECTEUR GÉNÉRAL, CONCURRENCE, COÛTS ET TARIFS
DIRECTEUR, MISE EN ŒUVRE DE LA CONCURRENCE ET TECHNOLOGIE
DIRECTEUR, DÉCISIONS, PLANIFICATION ET EXPLOITATION
AVOCAT GÉNÉRAL, RADIODIFFUSION
AVOCAT GÉNÉRAL, TÉLÉCOMMUNICATIONS
DIRECTEUR GÉNÉRAL, POLITIQUE DE RADIODIFFUSION
DIRECTEUR GÉNÉRAL, EXPLOITATION DE LA RADIODIFFUSION
DIRECTEUR ÉQUIPE DE RÉSOLUTIONS DE S DIFFÉRENDS EN MATIÈRE DE CONCURRENCE
DIRECTEUR, GROUPE D'ANALYSE ÉCONOMIQUE ET RECHERCHE
DIRECTEUR GÉNÉRAL, SECRÉTARIAT, SERVICES À LA CLIENTÈLE
DIRECTEUR, SERVICES À LA CLIENTÈLE
DIRECTEUR, FINANCES ET SERVICES INTÉGRÉS
DIRECTEUR, RESSOURCES HUMAINES
DIRECTEUR, INFORMATIQUE
DIRECTEUR, SERVICES D'INFORMATION
DIRECTEUR GÉNÉRAL, COMMUNICATIONS

La structure et les règles administratives actuelles du CRTC ont été établies par le Parlement avec la *Loi sur la radiodiffusion* de 1991 qui modifiait la *Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes.*

Le CRTC est constitué d'au plus 13 membres à temps plein et six membres à temps partiel, nommés par le gouverneur en conseil pour un mandat d'une durée maximale de 5 ans, que le gouvernement peut renouveler.

Il y a une présidence, une vice-présidence pour la radiodiffusion et une vice-présidence pour les télécommunications. Ces trois postes sont occupés par des membres à temps plein.

Ensuite, à l'exception des décisions touchant les télécommunications, relevant uniquement des membres à temps plein, tous les membres du Conseil participent à celles rendues en matière de radiodiffusion.

Enfin, pour remplir toutes nos obligations, immédiates et à moyen et long terme, vis-à-vis des lois, des parlementaires, de la population et de l'industrie, quelque 418 personnes, spécialisées en radiodiffusion et en télécommunications, mettent leur expertise à contribution

* En juillet 2003, la direction des télécommunications a réorganisé sa structure afin de mieux répartir la charge de travail, de consolider les fonctions lorsque nécessaire, d'accorder plus d'importance à la concurrence, l'établissement des coûts et des tarifs; d'établir un nouveau groupe de politiques chargé de l'émergence des nouvelles technologies et de l'examen de certains éléments du cadre réglementaire.

Dépenses prévues

Dépenses prévues				
(en millions de $)	Dépenses prévues 2003-2004	Dépenses prévues 2004-2005	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Réglementation des communications dans l'intérêt public				
Dépenses budgétaires (brutes)	42,9	43,7	43,7	43,7
Dépenses non budgétaires (brutes)	-	-	-	-
Moins : Recettes disponibles	35,0	37,6	37,6	37,6
Total du budget principal	**7,9**	**6,1**	**6,1**	**6,1**
Rajustements*	0,3	-	-	-
Dépenses prévues nettes	**8,2****	**6,1**	**6,1**	**6,1**
Moins : Recettes non disponibles	113,5	120,7	127,7	134,7
Plus : Coût des services reçus sans frais	15,5	15,5	15,5	15,5
Coût net du programme	**(89,8)**	**(99,1)**	**(106,1)**	**(113,1)**
Équivalents temps plein	**421**	**418**	**418**	**418**

* Rend compte du montant net correspondant aux approbations et aux rajustements depuis l'établissement du budget principal.
** Rend compte de la meilleure prévision du total net des dépenses prévues à la fin de l'exercice.

Le « Budget principal des dépenses » représente le coût total prévu du fonctionnement du CRTC.

Les « recettes disponibles » correspondent au total des droits que le CRTC a perçus auprès des entreprises de radiodiffusion et de télécommunications et qui peuvent servir à financer le budget de fonctionnement du Conseil.

Le « total du budget principal » correspond au financement provenant des recettes générales de l'État pour couvrir le coût des avantages sociaux des employés (6,1 millions $) pour l'année fiscale 2004-2005. Des renseignements supplémentaires concernant le budget et les recettes du CRTC figurent à la Partie VI - Annexes.

PARTIE VI : Annexes

Annexe A : Recettes disponibles et non disponibles

Recettes disponibles (en millions de $)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007
Droits de licence de radiodiffusion de la partie I	18,2	19,8	19,8	19,8
Droits de télécommunication	16,8	17,8	17,8	17,8
Total des recettes disponibles	35,0	37,6	37,6	37,6

Recettes non disponibles (en millions de $)				
Secteurs d'activité	Recettes prévues 2003-2004	Recettes prévues 2004-2005	Recettes prévues 2005-2006	Recettes prévues 2006-2007
Droits de licence de radiodiffusion -				
Partie I	6,7	6,5	6,5	6,5
*Partie II**	100,7	107,6	114,6	121,6
Total des droits de licence de radiodiffusion	107,4	114,1	121,1	128,1
Droits de télécommunication	6,0	6,6	6,6	6,6
Total des recettes non disponibles	113,4	120,7	127,7	134,7
Recettes totales	148,4	158,3	165,3	172,3

* Le 2 décembre 2003, l'Association canadienne des radiodiffuseurs soumettait une poursuite légale à la Cour fédérale du Canada qui remettait en cause la validité des droits de licence de radiodiffusion, partie II.

Détail sur les revenus

Le CRTC perçoit des droits en vertu de la *Loi sur la radiodiffusion* et de la *Loi sur les télécommunications* et les règlements y afférents, à savoir le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications.* Pour l'exercice 2004-2005 :

- √ les droits de licence de radiodiffusion de la partie I sont évalués à 26,3 millions de dollars[1] (19,8 millions de dollars de recettes disponibles[2] et 6,5 millions de dollars de recettes non disponibles[3]). En ce qui concerne la radiodiffusion, les recettes non

[1] Sous réserve des rajustements correspondant aux conventions collectives ratifiées mais non inclus dans de total.

[2] Le CRTC retient des recettes disponibles pour financer son budget de fonctionnement.

[3] Les recettes non disponibles au titre des droits de licence de radiodiffusion de la partie I et des droits de télécommunication du CRTC servent à recouvrer les coûts engagés par d'autres ministères gouvernementaux pour des services (à l'exclusion de la gestion du spectre par Industrie Canada) offerts sans frais au CRTC (voir le tableau intitulé «Coût net du programme pour l'année budgétaire» à la partie VI – Annexes) ainsi que les coûts statutaires des régimes d'avantages sociaux des employés. Les droits de licence de radiodiffusion de la partie II sont également considérés comme des recettes non disponibles. Ces revenus sont crédités au Trésor.

disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation[4] » de 0,59 millions de dollars;

- √ les droits de télécommunications du CRTC sont évalués à 24,4 millions de dollars[5] (17,8 millions de dollars de recettes disponibles et 6,6 millions de dollars de recettes non disponibles). En ce qui concerne les télécommunications, les recettes non disponibles incluent également un rajustement « d'égalisation » évalué à 0,95 million de dollars.

Depuis plusieurs années, le CRTC est confronté à des restrictions budgétaires énormes en raison de tensions inflationnistes et de l'augmentation de la charge de travail. Pour faire face à ces tensions, le CRTC a reçu des crédits provisoires s'élevant à 14,3 millions de dollars au cours des cinq dernières années (1999-2000 à 2003-2004). Ces crédits n'ont pas été recouvrés à même les droits payés (radiodiffusion et télécommunication).

L'année fiscale 2003-2004 a été une année transitoire puisque c'est la dernière fois que le CRTC recevait des fonds non recouvrables. L'augmentation des besoins pour l'année fiscale 2003-2004 s'élève à 4,7 millions de dollars. De cette somme, 2,4 millions de dollars ont été financés au moyen d'une affectation de crédits non recouvrables, et 2,3 millions de dollars ont été évalués comme provenant des droits payés (radiodiffusion et télécommunication).

Pour l'exercice financier 2004-2005, et les années à venir, le CRTC a reçu l'autorisation de stabiliser son budget des dépenses principal au niveau de celui de 2003-2004, avec les rajustements tenant compte des augmentations salariales relatives à la signature de nouvelles conventions collectives. À partir d'avril 2004, le CRTC recouvrera la somme totale des dépenses du budget des dépenses principal à partir de l'industrie, soit des droits de licence de radiodiffusion – partie I, et de droits de télécommunication.

Droits de licence de radiodiffusion

L'article 11 de la *Loi sur la radiodiffusion* habilite le Conseil à élaborer des règlements concernant les droits de licence. Le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* s'applique à toutes les titulaires, à l'exception des catégories d'entreprises qui en sont expressément exemptées en vertu de l'article 2. Chaque titulaire visée doit verser chaque année au CRTC des droits de licence de la partie I et des droits de licence de la partie II. En 2003-2004, le CRTC prévoyait tirer des recettes totales de 125,6 millions de dollars auprès de l'industrie de la radiodiffusion (24,9 millions de dollars en droits de la partie I et 100,7 millions de dollars en droits de la partie II).

Les droits de la partie I sont en fonction des coûts de réglementation de la radiodiffusion que le CRTC et les autres ministères ou organismes fédéraux engagent chaque année, à l'exclusion des coûts de gestion du spectre, et ils sont égaux à la somme de ce qui suit :

---

[4] Le rajustement d'égalisation correspond à la différence entre les coûts prévus et facturés initialement au cours d'un exercice antérieur et les coûts réels engagés.

[5] Sous réserve des rajustements correspondant aux conventions collectives ratifiés mais non inclus dans ce total, de même que le calcul des rajustements pour l'année fiscale se terminant le 31 mars 2004.

- √ les coûts de l'activité Radiodiffusion du CRTC;
- √ la part des coûts des activités administratives du Conseil qui est attribuable à l'activité Radiodiffusion;
- √ la part des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à l'activité Radiodiffusion, à l'exclusion des coûts de réglementation du spectre de la radiodiffusion.

Les coûts totaux estimatifs de la réglementation de la radiodiffusion du Conseil sont énoncés dans le Plan de dépenses publié dans le Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III du Rapport sur les plans et priorités). Chaque année, les droits de licence de la partie I sont rajustés pour faire correspondre les coûts estimatifs aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux titulaires alors que les manques à gagner leur sont facturés l'année suivante.

Les droits de la partie II correspondent à 1,365 % des recettes brutes de la titulaire découlant des activités de radiodiffusion en sus de la franchise applicable. Le CRTC perçoit les droits de la partie II au nom du gouvernement, toutes les recettes perçues étant versées dans le Trésor. En conformité avec les objectifs de la *Politique sur le recouvrement des coûts* et comme il a été expliqué lors de la table ronde de 1999 avec les payeurs des droits de radiodiffusion, l'imposition de ces droits repose sur trois objectifs :

- √ obtenir pour le public canadien un rendement équitable en rapport avec l'accès à une ressource publique ou son exploitation (l'utilisation du spectre par les radiodiffuseurs);
- √ recouvrer les coûts de gestion du spectre de radiodiffusion engagés par Industrie Canada;
- √ refléter le privilège de détenir une licence de radiodiffusion en raison de ses avantages commerciaux.

Droits de télécommunication

Le *Règlement sur les droits de télécommunication* découle des pouvoirs conférés au Conseil en vertu de l'article 68 de la *Loi sur les télécommunications*. Chaque compagnie qui dépose des tarifs est tenue de verser des droits, en fonction de ses recettes d'exploitation, exprimés en pourcentage des recettes de toutes les entreprises qui déposent des tarifs. En 2003-2004, le CRTC prévoyait percevoir 22,8 millions de dollars en droits de télécommunication.

Les droits annuels que le CRTC perçoit correspondent à la somme des montants ci-après :

- √ le coût de l'activité Télécommunications du CRTC;
- √ la part des coûts des activités administratives qui est attribuable à son activité Télécommunications;
- √ la part des autres coûts entrant dans le calcul du coût net du programme du CRTC qui est attribuable à son activité Télécommunications.

Les coûts totaux estimatifs de la réglementation des télécommunications engagés par le Conseil sont énoncés dans le Plan de dépenses publié dans la Partie III du Budget des dépenses du gouvernement du Canada (Partie III du *Rapport sur les plans et priorités*). Chaque année, les

droits de télécommunications sont rajustés pour faire correspondre les coûts estimatifs aux dépenses réelles. Les droits excédentaires sont crédités aux compagnies alors que les manques à gagner leur sont facturés l'année suivante.

Annexe B : Coût du programme

Coût net du programme pour l'année budgétaire	
(en millions de dollars)	**Dépenses totales**
Dépenses nettes prévues (budgétaires et non budgétaires brutes du budget principal des dépenses plus rajustements)	6,1
Plus : Services reçus sans frais	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	2,5
Contributions de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Conseil du Trésor (CT)	2,3
Paiements d'indemnités de départ et de congés de maternité (CT)	0,7
Réglementation du spectre par Industrie Canada (IC)	10,0
Total des services reçus sans frais	**15,5**
Moins : Recettes non disponibles	120,7
Coût net du programme 2004-2005	**(99,1)**

Annexe C : Information sur les frais d'utilisation externe

Information sur les frais d'utilisation externe					
Activité d'imposition de frais	Type de frais	Pouvoir d'établissement des frais	Raison de la modification budgétaire	Date de mise en œuvre du changement	Consultation prévue et révision du processus
Activités réglementaires en télécommunications	Service de réglementation (R)	*Loi sur les télécommunications* (Article 68) *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication*	Consultez la section explication des recettes	Année fiscale 2004-2005	Radiodiffusion et télécommunications Pleine consultation publique à chaque modification du *Règlement sur les droits de télécommunication* ou du *Règlement sur les droits de licence de radiodiffusion* Le CRTC étudie actuellement différentes approches concernant les consultations auprès des entreprises qui déboursent des frais de radiodiffusion et de télécommunications, qui satisferaient les exigences de la *Politique gouvernementale des frais d'utilisation externe*. Les différentes options examinées durant la consultation, comprennent un site web amélioré, un processus fondé sur papier et des tables rondes. Le processus de règlement de différends afférents aux tarifs est en place et est décrit à l'annexe B du Rapport sur le rendement de 2003, sur le site Web du CRTC : http://www.crtc.gc.ca/frn/BACKGRND/dpr2003/dpr2003.htm
Activités réglementaires en radiodiffusion	Service de réglementation (R)	Loi sur la radiodiffusion, droits de licence de la Partie I (Article 11) *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion*	Consultez la section explication des recettes	Année fiscale 2004-2005	
	Droits et priviléges (D&P), y compris les coûts d'industrie Canada (10 millions $) pour la gestion du spectre de radiodiffusion	Loi sur la radiodiffusion, droits de licence de la Partie II (Article 11) *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion*			

Note : Le *Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion* et le *Règlement de 1995 sur les droits de télécommunication* peuvent être consultés sur le site Web du CRTC à :
http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/LICENCE.HTM (radiodiffusion) et
http://www.crtc.gc.ca/frn/LEGAL/TFEES.HTM (télécommunications)

Annexe D : Membres et bureaux du CRTC

Membres du CRTC		
Président	*Charles Dalfen*	*(819) 997-3430*
Vice-présidente, Radiodiffusion	*Andrée Wylie*	*(819) 994-0870*
Vice-président, Télécommunications	*David Colville**	*(819) 994-8156*
	(Atlantique)	*(902) 426-7998*
Conseiller	*Joan Pennefather*	*(819) 953-7882*
Conseiller	*Jean-Marc Demers*	*(819) 997-4206*
Conseiller	*Stuart Langford*	*(819) 953-2935*
Conseiller	*Barbara Cram**	*(819) 997-4485*
	(Manitoba/Saskatchewan)	*(306) 780-3423*
Conseiller	*Andrée Noël**	*(819) 997-3831*
	(Québec)	*(514) 761-3550*
Conseiller	*Ronald D. Williams**	*(819) 953-0435*
	(Alberta/Territoires du Nord-Ouest)	*(780) 495-4544*

* Ces conseillers ont aussi des responsabilités régionales.

Services à la clientèle – Bureau central ***Numéro sans frais***	***1-877-249-CRTC (2789)***
Services à la clientèle	*(819) 997-0313*
Salle d'examen publique	*(819) 997-2429*
Accès à l'information et protection des renseignements personnels	*(819) 994-4274*
Bibliothèque	*(819) 997-4484*
ATS (sans frais)	*1-877-902-2782*
Relations avec les médias	*(819) 997-9403*
Télécopieur	*(819) 994-0218*
Accès électronique	
Internet	***http://www.crtc.gc.ca***
Courriel	***info@crtc.gc.ca***

Nos bureaux	
Administration centrale Les Terrasses de la Chaudière Édifice central 1, Promenade du Portage Gatineau (Québec) J8X 4B1 Téléphone : (819) 997-0313 Télécopieur : (819) 994-0218 ATS : (819) 994-0423 **Adresse postale :** CRTC Ottawa (Ontario) Canada K1A 0N2	**En Ontario** 55, avenue St. Clair est 6ième étage, Bureau 624 Toronto (Ontario) M4T 1M2 Téléphone : (416) 952-9096
En Nouvelle-Écosse Place Métropolitain 99, chemin Wyse Bureau 1410 Dartmouth (Nouvelle-Écosse) B3A 4S5 Téléphone : (902) 426-7997 Télécopieur : (902) 426-2721 ATS : (902) 426-6997	**En Saskatchewan** Cornwall Professional Bldg. 2125, 11ième avenue Bureau 103 Regina (Saskatchewan) S4P 3X3 Téléphone : (306) 780-3422
Au Québec 405, boulevard de Maisonneuve est Bureau B2300 Montréal (Québec) H2L 4J5 Téléphone : (514) 283-6607	**En Alberta** Centre Standard Life 10405, avenue Jasper, Bureau 520 Edmonton (Alberta) T5J 3N4 Téléphone : (780) 495-3224
Au Manitoba 275, avenue Portage Bureau 1810 Winnipeg (Manitoba) R3B 2B3 Téléphone : (204) 983-6306 Télécopieur : (204) 983-6317 ATS : (204) 983-8274	**En Colombie-Britannique** 530-580, rue Hornby Bureau 530 Vancouver (C.-B.) V6C 3B6 Téléphone : (604) 666-2111 Télécopieur : (604) 666-8322 ATS : (604) 666-0778

Annexe E : Lois et règlements connexes

Lois

Loi sur le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes	*R.S.C. 1985, c. C-22, modifiée*
Loi sur la radiodiffusion	*S.C. 1991, c. 11, modifiée*
Loi sur les télécommunications	*S.C. 1993, c. 38, modifiée*

Instructions, règles de procédure et règlements

Instructions au CRTC (Inadmissibilité de non-canadiens)
Instructions au CRTC (Inadmissibilité aux licences de radiodiffusion)
Décret d'instruction au CRTC (entreprises de programmation de télévision à la carte distribuée par satellite de radiodiffusion directe (SRD))
Décret d'instructions au CRTC (entreprises de distribution par satellite de radiodiffusion directe (SRD))
Instructions au CRTC (Réservation de canaux de transmission par câble)
Règles de procédure du CRTC
Règlement de 1993 sur les renseignements relatifs à la radiodiffusion
Règlement de 1997 sur les droits de licence de radiodiffusion
Règlement sur la distribution de radiodiffusion
Règlement de 1990 sur la télévision payante
Règlement de 1986 sur la radio
Règlement de 1990 sur les services spécialisés
Règlement de 1987 sur la télédiffusion
Règlement du CRTC sur les tarifs
Règles de procédure du CRTC en matière de télécommunications
Règlement de 1995 sur les droits de télécommunications
Règlement sur la propriété et le contrôle